

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK DENGAN KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Tuti Hartati, Kadunci, Fortuna Zain
Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
Kampus UI Depok 16425

ABSTRAK

This research is aimed to investigate and to prove the relation between the services given by the administration staff to the satisfaction felt by the students in State Polytechnic of Jakarta. The method used is descriptive method and the approach used is distributing questioner. The material asked covers many things, like: the attitude, manner and the administration staff behaviour when serve the students. The result said that there is a significant relation between the services given by the administration and the satisfaction felt and experienced by the students State Polytechnic of Jakarta.

Key word; service excellence, administration staff, students and State Polytechnic of Jakarta

PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Jakarta(PNJ), merupakan salah satu dari 6 Politeknik di Indonesia diawal tahun 1982. Tahun 2009 ini, usia PNJ usianya telah mencapai 27 tahun; dengan usia lebih dari seperempat abad PNJ telah mengalami berbagai kemajuan, tantangan, hambatan yang tidak mudah untuk diatasi.

Politeknik Negeri Jakarta (d/h Politeknik Universitas Indonesia) sejarahnya bermula dari Fakultas Non Gelar Teknologi Universitas Indonesia (FNGT-UI) yang kemudian diubah statusnya menjadi Politeknik Universitas Indonesia didirikan pada tanggal 20 September 1982. Ketika pertama kali didirikan hanya dibuka tiga jurusan, yaitu: Teknik Sipil, Teknik Mesin dan Teknik Elektro. Kemudian pada tahun 1986 dibuka jurusan Tata Niaga, dengan 3 program studi yaitu: Akuntansi, Perbankan dan Administrasi Niaga. Pada tahun 1990 dibuka jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan hasil kerjasama antara Politeknik UI dengan Pusat Grafika Indonesia (Pusgrafin Depdiknas). Pada tahun 1992, Jurusan Tata Niaga menjadi 2 jurusan yaitu: (1) Jurusan Administrasi Niaga, dengan program studi Kesekretariatan & Adm. Perkantoran; (2) Jurusan Akuntansi, dengan program studi Akuntansi dan Keuangan-Perbankan

Sejak 25 Agustus 1998 Politeknik Universitas Indonesia, berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud No: 207/0/1998, menjadi Politeknik Negeri Jakarta. Pada tahun 2005 Jurusan Administrasi Niaga membuka Program Diploma IV MICE/Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan, Insentif dan Pameran. dengan INCCA (Indonesian Congress and Convention Assosiation).

Menurut UU No.2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan Politeknik merupakan Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan dalam

Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa Politeknik menyelenggarakan pendidikan profesional terdiri atas Program Diploma dan Program Spesialis dengan mengutamakan peningkatan kemampuan penerapan ilmu pengetahuan serta lebih mengarah pada kesiapan penerapan pada keahlian tertentu. Sedangkan menurut UU Sisdiknas No.20 Tahun 2003 pasal 20 ayat (1) disebutkan bahwa Perguruan Tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut atau universitas.

Untuk menghadapi tantangan globalisasi, pengembangan pendidikan tinggi telah menerapkan paradigma baru. Paradigma baru pendidikan tinggi tersebut dikemas dalam dokumen *Higher Education Long Term Strategy (HELTS) 2003–2010*.

Dokumen tersebut merupakan jabaran kebijakan dan strategi jangka panjang pembangunan pendidikan tinggi di Indonesia. Kebijakan pembangunan pendidikan tinggi(2003-2010) dirumuskan dalam tiga strategi utama, yaitu (1) peningkatan daya saing bangsa (*nation competitiveness*), (2) peningkatan otonomi institusional (*autonomy*), dan (3) peningkatan kesehatan organisasi (*organizational health*). Kebijakan-kebijakan yang diluncurkan melalui dokumen HELTS 2003–2010 dapat dipandang sebagai penjabaran pengembangan pendidikan tinggi yang diamanatkan oleh UU Sisdiknas. Kebijakan-kebijakan yang sudah diuraikan di atas juga sangat didukung oleh keharusan setiap perguruan tinggi untuk membuat laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah(LAKIP) setiap tahunnya.

Untuk mendukung tercapainya target yang dikemas dalam dokumen HELTS 2003–2010, upaya-upaya cerdas juga ditempuh oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi(DIKTI). Salah satu yang paling penting adalah pengucuran pendanaan untuk pengembangan pendidikan di setiap perguruan tinggi diberikan dalam bentuk kompetisi dana hibah (*block grant competition*) dan terbuka dikompetisikan dengan melalui proposal yang didukung data evaluasi diri (*self evaluation*) yang valid.

Dampak dari penerapan kebijakan seperti diuraikan di atas sangatlah jelas, bahwa setiap perguruan tinggi, tidak terkecuali Politeknik Negeri Jakarta(PNJ), harus mempunyai sebuah perencanaan pengembangan yang sangat strategik, terukur, dan terkendali setiap tahapannya. Dengan perencanaan pengembangan strategik tersebut dapat selalu dimonitor, dievaluasi, serta dikontrol kemandirian lembaga (*autonomy*) dan akuntabilitas penyelenggaraannya (*accountability*) yang tetap mengacu kepada aspek-aspek kepemimpinan (*leadership*), relevansi (*relevance*), atmosfer akademik (*academic atmosphere*), manajemen internal (*internal management*), keberlanjutan program (*sustainability*), efisiensi (*efficiency*), dan produktivitas (*productivity*), serta akses dan berkeadilan (*access and equity*). Aspek-aspek tersebut lebih dikenal dengan LRAISE++.

Bagi PNJ, kualitas pendidikan juga telah menunjukkan perbaikan dan merupakan salah satu kekuatan bagi daya saing PNJ. Hal ini dapat dilihat dengan adanya peningkatan kualitas pembelajaran, terus diupayakan, antara lain dengan inovasi-inovasi pembelajaran yang terus dikembangkan, seperti metode *student-centered learning*, pembinaan *softskill* melalui program dasar pendidikan tinggi (PDPT), dan pembelajaran berbasis ICT. Badan Penjaminan Mutu Akademik sebagai penanggungjawab pelaksana kegiatan penjaminan mutu baik ditingkat PNJ, ataupun ditingkat jurusan belum didirikan untuk membangun sistem penjaminan mutu akademik.

Selain itu, dalam era reformasi ini muncul kecenderungan/persepsi baru masyarakat terhadap perguruan tinggi antara lain:

1. Persaingan antar perguruan tinggi, baik antara PTN maupun PTS cukup tinggi,
2. Tingkat ekspekasi/harapan masyarakat terhadap Perguruan Tinggi sangat tinggi, baik dilihat dari sudut mutu, pelayanan dan daya serap di industri,
3. Kemampuan Pemerintah dalam mengalokasikan anggaran pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi sangat terbatas,
4. Masyarakat cukup dewasa dalam memilih/menentukan Perguruan Tinggi yang terbaik untuk putra-putrinya.

Selain itu, saat ini perguruan tinggi dituntut agar memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara optimal. Dalam Kepmenpan No 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketika pelanggan(mahasiswa) mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi(PNJ), pelanggan(mahasiswa) akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika mahasiswa merasa senang dilayani oleh petugas bagian administrasi Minakwa, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika pelanggan(mahasiswa) merasa dirugikan aparat akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparatur itu, maka dapat dikatakan pelayanan tidak berkualitas.

Dalam proses akreditasi institusi, ada salah satu komponen dari 15 pertanyaan assesor adalah tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak institusi(bagian Minakwa)/bagian lain yang terkait dengan pelayanan administrasi dan akademik terhadap mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti mengajukan judul penelitian: "Pengaruh Pelayanan Administrasi dan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta".

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa besar pengaruh pelayanan administrasi dan akademik dengan kepuasan mahasiswa PNJ?

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *metode deskriptif*, yaitu studi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung pada saat penelitian tanpa menghiraukan sebelum dan sesudahnya (Sudjana,2000-52). Data yang diperoleh kemudian diolah, ditaksirkan, dan disimpulkan.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian secara eksak dan menganalisis datanya menggunakan perhitungan statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non test dengan *menggunakan instrument pengumpul data berupa kuesioner*, yang mengungkap data tentang:

- 1) Penilaian/sikap mahasiswa pada pelayanan administrasi dan pelayanan akademik yang diberikan oleh staf administrasi Bagian Minakwa PNJ, dalam hal ini pelayanan administrasi diukur melalui persepsi mahasiswa yang dirancang sendiri berdasarkan referensi-referensi yang dirujuk dalam penelitian ini.
- 2) Tingkat kepuasan mahasiswa, yang instrumennya dikembangkan sendiri berdasarkan referensi-referensi yang dirujuk dalam penelitian ini.

Populasi dan Penentuan Ukuran Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2008/2009. sampelnya adalah mahasiswa semester genap pada 6 Jurusan, yaitu Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Akuntansi, Administrasi dan Teknik Grafika & Penerbitan.

Sampel penelitian ini diambil secara acak (random), yang mana semua anggota populasi mendapat kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

Sugiyono (2008:249) menyarankan pengambilan sampel apabila populasi sudah diketahui, maka teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi yang ditetapkan

Jumlah mahasiswa pagi dan sore adalah 2.461 ditambah 1.970 jadi total 4.431 mahasiswa PNJ (sumber Kabag Minakwa, 2009) sebagai populasi (N) dan tingkat presisi (d²) yang ditetapkan sebesar = 10%. Dengan demikian sampel (n) dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{4431}{4431 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4431}{4431 \cdot (0,01) + 1} = \frac{4431}{45,31} = 97,79 = 98 \text{ (dibulatkan)}$$

Penyebaran anggota sampel penelitian yang ditetapkan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1
Jumlah Anggota Subyek Penelitian

Sampel	Populasi	Hitungan	Subyek Penelitian
Teknik Sipil	714	$714 \times 98 : 4431 = 29,57 \approx 15,79$	16
Teknik Mesin	803	$803 \times 98 : 4431 = 23,43 \approx 17,76$	18
Teknik Eektro	966	$966 \times 98 : 4431 = 21,36 \approx 21$	21
Akuntansi	818	$818 \times 98 : 4431 = 18,09 \approx 18$	18
Administrasi Niaga	604	$604 \times 98 : 4431 = 13,36 \approx 13$	13
T Grafika & Penerbitan	526	$526 \times 98 : 4431 = 11,63 \approx 12$	12
	4431 mahasiswa	98 mahasiswa	98 mahasiswa

HIPOTESIS STATISTIK

Menurut pendapat Riduan(2007, 145), bahwa berdasar hipotesis penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

a. Hipotesis Kalimat

1. H_a : pelayanan administrasi, dan pelayanan akademik bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa
2. H_o : pelayanan administrasi, dan pelayanan akademik secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa

b. hipotesis statistik

1. $H_o : R = 0$
2. $H_a : R \neq 0$

TEKNIK ANALISIS DATA

Untuk perhitungan statistik dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data diuraikan sebagai berikut:

- a. Analisis Regresi Linier Berganda
- b. Koefisien Determinasi Berganda(R^2)
- c. Koefisien Korelasi Berganda(R)
- d. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Berganda(F)

Pengujian validitas instrumen penelitian dan perhitungan dan koefisien korelasi antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), menggunakan rumus *Regresi untuk dua prediktor*. (Sugiyono:2008:283-286)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Untuk mencari harga a, b_1 dan b_2 digunakan persamaan simultan sebagai berikut:

1. $\sum Y = a n + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2$
2. $\sum X_1Y = a \sum X_1 + b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1X_2$
3. $\sum X_2Y = a \sum X_2 + b_1 \sum X_1X_2 + b_2 \sum X_2^2$

Rumus korelasi ganda 2 prediktor adalah:

$$R_{x_1x_2y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1y + b_2 \sum x_2y}{\sum y^2}}$$

Koefisien determinasi(R^2)

Uji signifikansi koefisien korelasi ganda adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

dimana:

n = jumlah responden

m = jumlah variabel bebas

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka tolak H_0 artinya signifikansi dan, bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ terima H_0 artinya tidak ada signifikansi.dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Dari 98 sampel mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta(PNJ), yang tersebar di 6 jurusan diperoleh gambaran 36,7% berusia 19 tahun, 34,7% berusia 20 tahun dan 16,3% berusia 21 tahun. Usia responden ini terkait dengan posisi mahasiswa dalam semester yang berjalan; dimana kalau mahasiswa duduk di semester 3 rata-rata umurnya 19 tahun sampai 20 tahun , tetapi kalau duduk di semester 5, maka rata-rata umurnya antara 20 dan 21 tahun.

Sedangkan jenis kelamin responden 72,4% laki-laki, dan 27,6% perempuan, dengan posisi saat ini yang berada di semester 3 : 41,8%, semester 5: 48,9% dan semester 7 : 12,2%.

Pekerjaan orang tua responden mayoritas PNS 27,6%, Wiraswasta 26,5% dan karyawan swasta 17,3%.

Mengenai pemanfaatan jenis produk perbankan yang digunakan oleh mahasiswa adalah tabungan 48,4%, ATM 41,3% dan Asuransi 4,3%.

Sedangkan pengeluaran keluarga responden(diluar cicilan rumah, kendaraan dan barang setiap bulan adalah antara Rp.900.001 sampai dengan Rp. 1.250.000 sebanyak 18,1%; kedua antara Rp. 1.250.001 sampai Rp.1.750.000 dan Rp. 1.750.001 sampai Rp.2.500.000 masing-masing sebanyak 15%.

Adapun tanggungan orang tua mahasiswa yang menjadi beban keluarga, peringkat pertama orang tua menanggung 2 orang 22,4%, peringkat kedua 3 orang 21,4% dan peringkat ketiga 4 orang 17,3%.

Sedangkan uang saku responden ke kampus setiap hari, mayoritas 38,8% adalah antara Rp.15.001 sampai Rp.20.000; peringkat kedua 35,7% diberi uang saku \leq

Rp.15.000 dan responden yang diberi uang saku antara Rp.20.001 sampai Rp.30.000 sebesar 10,2%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

2. Hasil Perhitungan Regresi

Untuk menjawab seberapa besar pengaruh pelayanan administrasi dan pelayanan akademik dengan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta, ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

a. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat:

H_a : pelayanan administrasi, dan pelayanan akademik bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa

H_o : pelayanan administrasi, dan pelayanan akademik secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa

b. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistik

$H_o : R = 0$

$H_a : R \neq 0$

c. Membuat label penolong untuk menghitung angka statistik:

Tabel 2: Nilai Persaman Untuk 2 Variabel

No	X_1	X_2	Y	X_1^2	X_2^2	Y^2	X_1Y	X_2Y	X_1X_2
1	51	31	55	2601	961	3025	2805	1705	1581
2	53	47	58	2809	2209	3364	3074	2726	2491
3	63	43	70	3969	1849	4900	4410	3010	2709
4	55	39	51	3025	1521	2601	2805	1989	2145
dst									
96	57	42	63	3249	1764	3969	3591	2646	2394
97	59	33	59	3481	1089	3481	3481	1947	1947
98	59	44	54	3481	1936	2916	3186	2376	2596
JML	5355	3824	5583	297131	153418	327777	309735	221889	211242

Sumber: Data Primer Diolah, 2009

d. Hitung nilai-nilai persamaan b_1 , b_2 dan a :

$$1). \sum x_1^2 = \frac{(\sum X_1)^2}{n} = \frac{(5.355)^2}{98} = 4.518,500$$

$$2). \sum x_2^2 = \frac{(\sum X_2)^2}{n} = \frac{(3.824)^2}{98} = 4.203,959$$

$$3). \sum y^2 = \frac{(\sum Y)^2}{n} = \frac{(5.583)^2}{98} = 9.716,908$$

$$4). \sum x_1y = \sum X_1Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{n} = 309.735 - \frac{(5.355)(5.583)}{98} = 4.663,929$$

$$5). \sum x_2y = \sum X_2Y - \frac{(\sum X_2)(\sum Y)}{n} = 221.889 - \frac{(3.824)(5.583)}{98} = 4.038,061$$

$$6). \sum x_1x_2 = \sum X_1X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{n} = 211.242 - \frac{(5.355)(3.824)}{98} = 2.287,714$$

Kemudian masukkan hasil dari jumlah kuadrat ke persamaan b_1 , b_2 dan a :

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_2y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$

$$= \frac{(4.203,959)(4.663,929) - (2.287,714)(4.038,061)}{(4.518,500)(4.203,959) - (2.287,714)^2} = 0,753$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2y) - (\sum x_1x_2)(\sum x_1y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(4.518,500)(4.038,061) - (2.287,714)(4.663,929)}{(4.518,500)(4.203,959) - (2.287,714)^2} = 0,551$$

$$a = \frac{\sum Y}{n} - b_1 \left(\frac{\sum X_1}{n} \right) - b_2 \left(\frac{\sum Y_2}{n} \right)$$

$$a = \frac{5538}{98} - 0,753 \left(\frac{5355}{98} \right) - 0,551 \left(\frac{3824}{98} \right) = 21,482$$

Jadi Persaman Regresi Ganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$= 21,482 + 0,753 X_1 + 0,551 X_2$$

Mencari korelasi ganda dengan rumus:

$$R_{X_1X_2Y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1y + b_2 \sum x_2y}{\sum y^2}}$$
$$= \sqrt{\frac{(0,753) (4.663,929) + (0,551) (4.038,061)}{9.716,08}} = 0,295$$

e. Mencari nilai kontribusi korelasi ganda dengan rumus:

$$KP = (R_{X_1X_2Y})^2 = (0,295)^2 = 0,087$$

f. Menguji Signifikansi dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (n - m - 1)}{m(1 - R^2)} = \frac{(0,295)^2(98 - 2 - 1)}{2(1 - 0,295^2)} = 67,4$$

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan, dan $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terima H_0 artinya tidak signifikan. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, maka nilai F_{tabel} menggunakan Tabel F dengan rumus:

$$F_{tabel} = F_{\{(1-\alpha) (dk\ pemblang = m), (dk\ penyebut = n - m - 1)\}}$$

$$F_{tabel} = F_{\{(1-0,05) (dk\ pemblang = 2), (dk\ penyebut = 98 - 2 - 1)\}}$$

$$F_{tabel} = F_{\{(0,95) (2), (95)\}}$$

$$F_{tabel} = 4,88$$

g. Membuat Kesimpulan

Ternyata $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 67,4 lebih besar dari pada 4,88, maka tolak H_0 dan terima H_a artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Administrasi dan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa PNJ.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, tentang Pelayanan Administrasi dan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa PNJ; maka penulis dapat disimpulkan sebagai berikut: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Administrasi dan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa PNJ, dengan demikian bagi manajemen PNJ diharapkan dapat meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin kepada mahasiswa.

Bila mahasiswa/pelanggan dapat dipuaskan oleh manajemen PNJ, maka hal ini dapat dijadikan alat promosi bagi PNJ agar mendapatkan image/citra yang positif bagi calon mahasiswa baru terhadap PNJ.

SARAN

Dari hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan kepada pihak manajemen PNJ, adalah: PNJ diharapkan pada masa depan dapat meningkatkan sarana dan prasarana kampus, dalam menunjang pelayanan kepada mahasiswa. Memberikan pelatihan bagi karyawan/bagian administrasi yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa; berupa pelatihan tentang layanan prima. Perlu ada monitoring terhadap setiap periode terhadap pelayanan administrasi dan akademik kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi

1998. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek* Jakarta
Rineke Cipta

Riduan,

2003. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung Alfabeta
2002. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung Alfabeta

Supranto J.

1982. *Statistik Jilid 2*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono.

2008. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung Alfabeta

Surachmat. Winarto.

1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah* Bandung: Tarsito

Surat Edaran MENKO WASBANGPAN No.56/MK.WASPA/6/98, tentang Perbaikan Sistem dan Prosedur Pelayanan

Tjiptono, Fandi.

1999. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta Andi ,
1997. *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta Andi

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1993. tentang Kompensasi Pelayanan Prima

Setyobudi. Wahyu Tri.

2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta Lembaga Mamajemen PPM