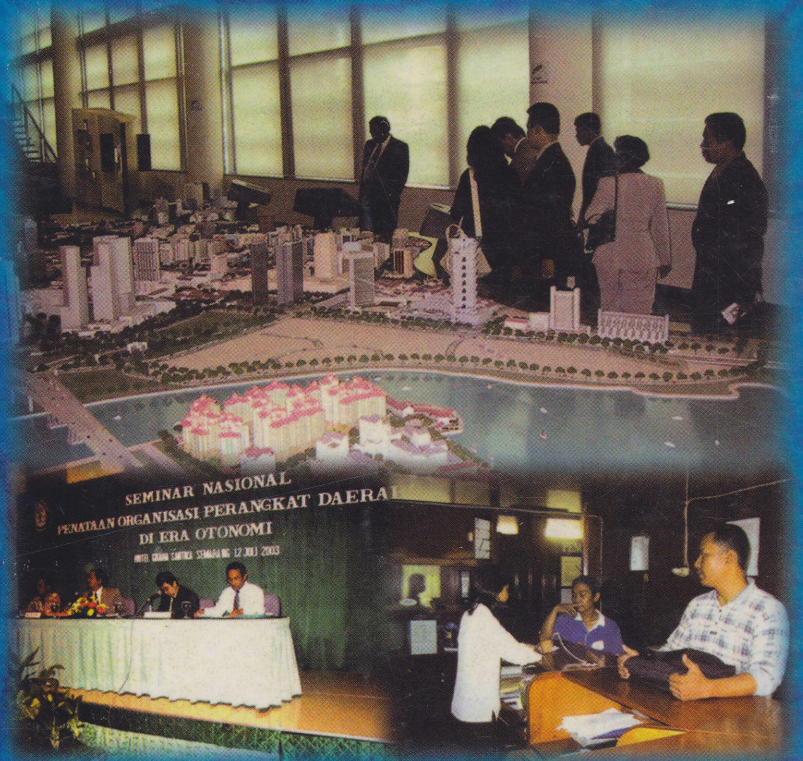


DIALOGUE

JURNAL ILMU ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

Otonomi Daerah Kebijakan Publik Pelayanan Publik



MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO



DIALOGUE JIAKP	Vol. 1	No. 2	Hlm. 175-350	Semarang Mei 2004	ISSN 1693-8399
----------------	--------	-------	--------------	----------------------	-------------------

DIALOGUE
JURNAL ILMU ADMINISTRASI
DAN KEBIJAKAN PUBLIK

Vol. 1, No. 2, Mei 2004

Daftar Isi

Halaman

Implementasi Konsep "Reinventing Government" Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah <i>Budi Winarno</i>	175-197
Pengelolaan Keuangan Daerah di Jawa Timur Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Financial Governance (Studi Kebijakan Pengelolaan Keuangan Daerah di Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur) <i>Soekarwo</i>	198-213
Reformasi Birokrasi dan Perbaikan Pelayanan Publik dalam Paradigma Administrasi Negara dan Peningkatan Profesionalisme Aparatur <i>Anwar Suprijadi</i>	214-230
Pembangunan Kebijakan Penataan Ruang dalam Konteks Konsep Kota Berkelanjutan (Studi Kebijakan Penataan Ruang di Kota Surabaya) <i>Prasetijo Rijadi</i>	231-244
Transformasi Birokrasi Pelayanan Publik dan Peningkatan Profesionalisme Aparat Pemerintah <i>H. Soendoro</i>	245-251
Information Technology Policy in ASEAN Countries : Indonesia, Malaysia, Thailand, and Singapore <i>Priyatno Harsasto</i>	252-266
Kebijakan Desentralisasi dan Pemberdayaan Birokrasi Lokal <i>Maesaroh</i>	267-279
Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otonomi <i>Kushandajani</i>	280-289
Analisis Perbedaan Harapan dan Persepsi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat di Kota Semarang) <i>Hary Setyawan</i>	290-311
Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP <i>Endang Fatmawati, Purbayu Budi Santosa, Susi Sulandari</i>	312-334
Pemberdayaan Industri Kecil Bordir di Kabupaten Kudus <i>Sumidi</i>	335-350

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN ADMINISTRASI FAKULTAS EKONOMI UNDIP

Oleh : Endang Fatmawati, Purbayu Budi Santosa,
Susi Sulandari

ABSTRACT

Administration services for students at Economic Faculty of Diponegoro University play an important role to support learning processes. The bigger demand of students for the services is a consequence that faculty management has to respond in accordance with its function as a public institution in educational sector. This phenomena need to be studied how far are the services which have been performed in administration section. The purpose of this research is to know and to analyze between TQE and service quality variables, between service quality and students' satisfaction variables, and between TQE and students' satisfaction trough the service quality variables given in administration section. Population is taken from Diploma III Program; S1 Regular, and S1 Extension students, year 2000/2001 with the total sample is 90 respondents. This research used quantitative method. To process the data, the writer used SPSS program and used regression analysis with T-test and F-test to analyze them. In addition, to know the relation among the variables, the writer used cross tab analysis. The result of regression and cross tab analysis shows that there is a relation between total quality education and service quality variables, between service quality and students' satisfaction variables, and between TQE and students' satisfaction trough the given service quality variables. The result of statistical analysis shows that administrative service quality at Economic Faculty of Diponegoro University is not good (57,8 % respondents). To meet students' satisfaction of administration service given by the employees, it is necessary to raise an application of TQE optimally and service quality.

Keywords: *administration service quality, total quality education (TQE), students' satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro sebagai salah satu lembaga pendidikan yang secara khusus menyiapkan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya, tak luput dari tuntutan dan tantangan yang senantiasa

menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada seluruh pelanggan internal maupun eksternal. *Total Quality Education* (TQE) sebagai tuntutan sentral dari seluruh pelanggan internal maupun eksternal hendaknya segera disikapi secara cermat

oleh pengelola dan seluruh pihak yang berkepentingan dalam proses penyelenggaraan layanan pendidikan di Fakultas Ekonomi UNDIP. *Total Quality Education* (TQE) merupakan salah satu alat yang mungkin digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Mengacu pada konsep *Tri Dharma Perguruan Tinggi* maka *Total Quality Education* (TQE) akan berujud serangkaian kualitas layanan yang terdiri dari pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian masyarakat secara total dan terintegrasi.

Fungsi administrasi bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun berfungsi sebagai unit penunjang, bagian administrasi merupakan bagian strategis yang memberikan andil sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang handal. Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Dengan demikian kualitas layanan dari bidang administrasi akan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas layanan di bidang akademik. Kualitas pelayanan yang banyak mendapat perhatian adalah dikenal dengan sebutan *SERVQUAL* (*Service Quality*) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988: 58). Mereka mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para pelanggan

dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kualitas pelayanan. Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati, dan berwujud/bukti langsung. Komitmen bagian pelayanan administrasi terhadap kualitas menjadi sangat penting dalam implementasi *Total Quality Education* (TQE).

Dalam kenyataan di lapangan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi oleh karyawan fakultas masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa, pada satu sisi pelayanan ke mahasiswa bersifat sangat formal atau kaku, namun pada sisi lain terkadang sangat longgar (informal). Pihak administrasi fakultas yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak dalam realitas.

Bagian administrasi fakultas langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi perlu mendapatkan perhatian lebih khusus supaya dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Sampai sekarang masih terdapat keluhan-keluhan mahasiswa masuk ke kotak saran yang meliputi masalah teknis maupun non teknis. Masalah teknis misalnya: pelayanan kurang ditanggapi/kurang cepat, penggunaan ruang kuliah yang bersamaan dalam satu waktu (bertabrakan jam

dan ruang), pencetakan daftar absensi yang kurang yang disebabkan terlambatnya pengumpulan KRS ke dosen wali, listrik sering mati pada saat kuliah, parkir tidak rapi, layanan referensi sering tutup karena karyawannya sedang mengawasi ujian, komputer penelusuran sistem informasi akademik (SIA) sering ngadat; masalah non teknis misalnya: penampilan pegawai kurang menarik, pegawai kurang ramah dalam melayani mahasiswa, ruang tunggu dosen untuk bimbingan/konsultasi kurang nyaman, keadaan kursi kuliah yang sudah rusak, lingkungan kampus yang kotor/banyak sampah dan coretan-coretan di papan maupun tembok, pembuatan kartu baca/anggota perpustakaan yang mahal, kipas angin ruangan yang minim, kurangnya fasilitas laboratorium dan komputer, dan lain-lain. Sebaliknya pelanggaran yang sering dilakukan mahasiswa, antara lain: lupa membawa kartu ujian pada saat ujian pengambilan SKS melebihi aturan baku, pada saat tes pakai sandal jepit maupun kaos oblong, terlambat registrasi, pendaftaran wisuda tanpa melalui karyawan yang berwenang, dan lain-lain.

Upaya perbaikan secara terus-menerus terhadap sistem yang ada diharapkan menjadikan suatu perguruan tinggi mampu memenuhi tuntutan kualitas para pelanggan dan memenuhi karakteristik perguruan tinggi yang mampu bersaing

pada pasar jasa pendidikan global. Untuk menjawab tantangan tersebut, penerapan TQE merupakan peralatan strategis bagi perguruan tinggi untuk pencapaian tujuan kualitas berkesinambungan dan mampu membahagiakan/memuaskan pelanggan.

Melihat ruang lingkup yang sangat besar dalam pembahasan tentang kualitas pelayanan, maka dalam penulisan ini hanya akan membahas pada administrasi bagian pelayanan di Fakultas Ekonomi UNDIP yang dikelompokkan pada berbagai bidang pelayanan, yaitu: layanan administrasi akademik, layanan administrasi perpustakaan, layanan administrasi kemahasiswaan, layanan administrasi keuangan, dan kepegawaian, serta layanan administrasi umum dan perlengkapan. Selanjutnya dari penjelasan latar belakang di atas dapat dinyatakan bahwa terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi terkait dengan penelitian ini seperti:

1. Masih rendahnya penerapan *total quality education* (TQE) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP.
2. Masih rendahnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP.
3. Masih rendahnya penerapan *total quality education* (TQE) terhadap kepuasan mahasiswa

di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah rendahnya kualitas pelayanan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP berhubungan dengan rendahnya *total quality education* (TQE)?
2. Apakah rendahnya kepuasan mahasiswa berhubungan dengan rendahnya kualitas pelayanan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP?
3. Apakah rendahnya kepuasan mahasiswa berhubungan dengan rendahnya *total quality education* (TQE) melalui kualitas pelayanan yang diberikan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP?

Sedangkan tujuan yang diharapkan untuk :

1. Mengetahui hubungan *total quality education* (TQE) terhadap kualitas pelayanan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP.
2. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP.
3. Mengetahui hubungan *total quality education* (TQE) terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP.

Manfaat penelitian yang diharapkan :

1. Dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi Fakultas Ekonomi UNDIP dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan personalia/kepegawaian, agar dapat meningkatkan pelayanan. Hasil ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang lebih lanjut.
2. Dapat memberi masukan kepada pihak manajemen untuk mengarahkan dan memberi motivasi kepada seluruh partisipan di Fakultas Ekonomi UNDIP untuk selalu mendukung dan terlibat dalam menopang dan terwujudnya *Total Quality Education* (TQE) yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini mencakup konsep kepuasan pelanggan (mahasiswa), TQE, kualitas pelayanan, dan pelayanan. Peter dan Olson (2000: 158) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai suatu evaluasi terhadap *surprise* yang melekat pada suatu pengakuisisian produk dan/atau pengalaman mengkonsumsi. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelayanan mahasiswa merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian kepuasan

pelayanan mahasiswa berarti kinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti ditunjukkan dengan ketepatan waktu pelayanan, tidak birokratis dengan kenyataan adalah lama dan berbelit-belit, sehingga mahasiswa yang membutuhkan pelayanan tersebut menjadi kecewa. Day dalam (Tse dan Wilton, 1988: 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berhubung karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, maka perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Gaspersz (1997: 34) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan ketika dia membandingkan persepsinya terhadap *current performance* suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Jadi jika *performance* sama atau bahkan melebihi, baru ada kepuasan

(Darmadi, 2000: 36). Dimensi dari kepuasan meliputi : (a) Sesuai yang diinginkan; (b) Mendapatkan apa yang diinginkan; dan (c) Kepuasan menyeluruh.

Secara sederhana, Irawan (2002: 37) mengatakan bahwa kepuasan akan terjadi jika lembaga mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Walkie (1990: 622) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan Kotler (1994: 40) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibanding dengan harapannya.

Istilah *customer* dalam prinsip keenam *Reinventing Government* dapat diartikan secara umum dengan pelanggan, atau pengguna jasa yang diberikan oleh suatu birokrasi/organisasi pemerintah. Pelanggan atau pengguna jasa ini dapat dipandang secara internal dan eksternal dari suatu birokrasi. Pelanggan internal adalah pegawai di lingkungan kerja organisasi birokrasinya sendiri, seperti atasan langsung, bawahan, staf dan unit terkait lainnya dalam jajaran birokrasi yang bersangkutan. Di lembaga perguruan tinggi pemerintahan dan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa

merupakan hal yang sangat esensial, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Total Quality Education (TQE), gerakan perbaikan mutu dalam bidang pendidikan di dunia, sebenarnya belum terlalu lama. Perintisan *total quality management (TQM)* dalam bidang pendidikan diawali di Amerika Serikat pada akhir tahun 1980-an, diikuti oleh Inggris. Peningkatan perhatian baru dimulai pada tahun 1990. Di Inggris, sejak berlakunya *Education Reform Act* pada 1988, perhatian terhadap mutu pendidikan mulai meningkat. Undang-undang ini banyak menitikberatkan pada monitoring *performance indicators* (indikator kinerja) dari proses pendidikan (Saefuddin dan Koesmaryono, 2001: 10).

West Babylon School District di Pulau Long, New York, memulai penyelidikannya untuk Kualitas Manajemen Total (*Total Quality Management-TQM*) dengan menetapkan secara formal filosofi pendidikan dari pengembangan dan kualitas yang berlanjut. Jadi, kualitas manajemen total menjadi dikenal sebagai kualitas pendidikan total (TEQ), dan istilah bisnis seperti pelanggan dan inspeksi masal menjadi gagasan dan konsep yang berhubungan dengan pendidikan. Dengan menggunakan 14 poin W.

Edwards Deming, wilayah tersebut kemudian membuat 14 poin TEQ.

Kisah sukses implementasi TQM di dunia bisnis mengilhami organisasi-organisasi lainnya (termasuk perguruan tinggi) untuk mengadopsinya. Aplikasi TQE dalam dunia perguruan tinggi mengundang perdebatan. Beberapa pengamat mempertanyakan kelayakan dan kesesuaian konsep TQE dengan karakteristik perguruan tinggi. Dalam rangka melaksanakan perbaikan mutu yang kontinyu (berkelanjutan), TQE merupakan pendekatan yang tepat.

Taylor & Hill dan McCulloch dalam (Tjiptono, 1999a: 9), misalnya berargumentasi bahwa TQE merupakan konsep yang sulit dievaluasi dalam dunia pendidikan tinggi. Sedangkan Holmes dan Gerard dalam (Tjiptono, 1999a: 9) berpendapat bahwa TQE mungkin cocok untuk fungsi pendukung (*support function*), tapi tidak cocok untuk fungsi pengajaran dan pembelajaran yang merupakan inti dari sebuah perguruan tinggi.

Di lain pihak, menurut Herbert, Dellana & Bass dalam (Sarwono & Sudarsono, 1997: 83), ada empat bidang utama dalam perguruan tinggi yang dapat mengadopsi prinsip-prinsip TQM. Bidang pertama adalah penerapan TQM untuk meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi atau secara luas untuk mengelola universitas secara keseluruhan. Bidang kedua adalah mengintegrasikan TQM

dalam kurikulum. Yang ketiga adalah penggunaan TQM dalam metode pengajaran di kelas. Dan yang keempat adalah menggunakan TQM untuk mengelola aktivitas riset universitas.

Manajemen perguruan tinggi di Indonesia seharusnya memandang bahwa proses pendidikan yang dilakukan merupakan suatu perbaikan terus menerus (*continuous improvement*), dimulai dari ide-ide untuk menghasilkan *output* (lulusan) yang berkualitas, pengembangan kurikulum, proses kegiatan belajar mengajar (KBM), sampai kepada ikut bertanggungjawab untuk memuaskan penggunaan lulusan perguruan tinggi itu. Selanjutnya perlu pula dijalin hubungan yang baik dengan para lulusan maupun pengguna lulusan untuk pengembangan ide-ide di dalam mendesain ulang kurikulum atau memperbaiki proses belajar mengajar yang ada saat ini (Kusdiartini, 1998: 11).

Diterapkannya TQE di perguruan tinggi diharapkan bahwa misi perguruan tinggi harus dikaitkan dengan orientasi bagaimana menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing di pasar nasional maupun internasional. Keberadaan perguruan tinggi tidak bisa lagi hanya berfungsi sebagai manara gading yang hanya sibuk dengan pengembangan ilmu, namun harus mulai terjun ke kancah profesional untuk mempersiapkan mahasiswanya memasuki pasaran

kerja, sehingga semakin jelas bahwa sudah saatnya perguruan tinggi di Indonesia melakukan reorientasi dan redefinisi tujuan pendidikan itu sendiri, bukan sekedar menghasilkan *output* sebanyak-banyaknya tanpa peduli akan kepuasan *internal customer*, melainkan perguruan tinggi harus bertanggungjawab terhadap keseluruhan penyelenggaraan pendidikan mulai dari pengadaan sarana dan prasarana, penyusunan kurikulum, rekrutmen, aktualisasi tri dharma sampai pada penyerahan kembali lulusan kepada masyarakat. Fokus kualitas pada perguruan tinggi adalah penciptaan lingkungan di mana pendidik, orang tua, pejabat pemerintah, perwakilan masyarakat, dan pengusaha bekerja bersama-sama melengkapi para peserta didik dengan sumber daya yang mereka butuhkan untuk menghadapi arus dan masa depan akademik, bisnis, dan tantangan masyarakat (Kusdiartini, 1998: 12).

Peran TQE akan sangat menentukan dalam memberikan suatu landasan yang kuat bagi pengembangan sistem kualitas secara sistematis dan terintegrasi. Mengadopsi pendapat dari Soemardi (1995: 47) mengenai TQM, bahwa penerapan TQE mempunyai pendekatan yang berbeda untuk tiap-tiap perguruan tinggi sesuai dengan kondisi, kultur, dan nilai, serta gaya manajemen dan kepemimpinan. Namun demikian, terdapat 4 pendekatan utama yang

berlaku umum, yaitu: (1) Perguruan tinggi harus memformulasikan visi mengenai apa yang dimaksud dengan kualitas dan bagaimana cara mencapainya; (2) Manajemen puncak harus terlibat langsung secara aktif; (3) Perguruan tinggi harus cermat dan hati-hati merencanakan dan mengorganisasikan upaya perbaikan mutu dengan langkah awal yang betul-betul efektif; dan (4) Pengendalian harus dilakukan pada seluruh proses.

Pendekatan tersebut di atas tidak lepas dari pendekatan yang diperkenalkan oleh Edward Deming di Amerika Serikat pada tahun 1940-an (Logothetis, 1992: 29). Deming diakui dunia sebagai Bapak TQM, dan pemikiran-pemikirannya banyak berpengaruh terhadap manajemen perusahaan-perusahaan industri barang dan jasa. Teori Deming juga menegaskan pentingnya keterlibatan seluruh karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas dari barang dan jasa yang dihasilkan; dan setiap orang di dalam organisasi harus bertanggung jawab atas keberhasilan sistem secara keseluruhan. Dasar teori Deming adalah menciptakan partisipasi, keterlibatan dan kebanggaan terhadap pekerjaan serta menyingkirkan rasa takut dalam organisasi. Itu semua memerlukan suatu kultur organisasi yang mampu membangkitkan setiap orang dalam organisasi untuk berani bertanggung jawab (*accountable*) atas

kualitas dari barang / jasa yang dihasilkan. Deming juga menyebutkan bahwa dengan pendekatan TQM, nilai-nilai tujuan dan asumsi organisasi yang dijalankan adalah : (a) menciptakan nilai; (b) peningkatan proses secara kontinyu; (c) organisasi belajar; (d) struktur berdasarkan kelompok/tim; (e) pemberdayaan karyawan dan (f) berorientasi jangka panjang.

Pendekatan TQS menurut Lakhe dan Moharty (1995: 139) bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan mutu total dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu : (1) respon komitmen dari manajemen puncak (*commitment response*); (2) perbaikan produk (*product improvement*) perbaikan proses (*process improvement*); (3) kemampuan SDM (*human resource excellent*); (4) tanggapan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer orientation response*); dan (5) keunggulan ekonomis (*economic advantage*).

Dalam pendekatan TQE di perguruan tinggi, kualitas ditentukan oleh pelanggan, oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQE diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Kunci

untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Jadi yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan di perguruan tinggi adalah interaksi antara karyawan dan mahasiswa. Sehingga fokus pada kepuasan merupakan tindakan yang dilakukan pemberi jasa untuk memuaskan kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2000: 104).

Usaha pelibatan dan pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk memberikan *customer value*. Kesuksesan implementasi pelibatan dan pemberdayaan karyawan memerlukan perubahan-perubahan budaya organisasi (cara berfikir dan bekerja para pimpinan). Pelibatan dan pemberdayaan karyawan ditujukan untuk memperoleh manfaat dari kreativitas karyawan dan mendorong pemikiran dan inisiatif yang independen. Dasar pemikiran pelibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan cara terbaik untuk mengarahkan kreativitas dan inisiatif dari karyawan terbaik ke arah peningkatan daya saing perguruan tinggi.

Salah satu keberhasilan pelaksanaan TQE sangat tergantung pada kompetensi para karyawan, yaitu bagaimana pihak manajemen fakultas mengoptimal-

kan kekuatan-kekuatan yang dimiliki para karyawannya agar termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dan bagaimana mereka mau berpartisipasi secara aktif dalam mencapai tujuan.

Dari penjelasan di atas maka konsep TQE dapat dipahami sebagai konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas jasa pada setiap fase penyelenggaraan jasa pendidikan yang melibatkan semua personal organisasi lembaga perguruan tinggi.

Kualitas mempunyai berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan keperluan untuk mempergunakannya. Definisi kualitas menurut Feigenbaum dan Armand V. (1991: 7) adalah sebagai berikut:

"Total kombinasi karakteristik produk dan jasa yang meliputi kegiatan pemasaran, *engineering*, produksi dan perawatan mesin dimana barang dan jasa tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan."

Goetsch dan Davis (1994: 4) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Sedangkan menurut Juran dan Gyrna (1980: 1), kualitas berarti *fitness for use* atau kesesuaian dalam penggunaan. Untuk mencapai

fitness for use ini digunakan dua parameter utama yaitu kualitas desain (*quality of design*) dan kualitas kesesuaian (*quality of conformance*). Juran (Parani, 1997: 15), menyatakan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Lebih lanjut ia menyampaikan bahwa dua hal yang berhubungan dengan kualitas suatu produk, yaitu produk harus mempunyai keistimewaan dan bebas defisiensi.

Definisi kualitas yang lain ditulis oleh Charles T. Hongren dan George Foster (1992: 103) adalah sebagai berikut:

"Kualitas adalah permintaan dari pelanggan bukan merupakan permintaan bagian teknik, bukan merupakan permintaan bagian pemasaran atau permintaan umum dari manajemen. Permintaan kualitas tersebut berdasar dari pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa."

Imai (Zauhar, 1996: 21) lebih menekankan bahwa kualitas menunjukkan sesuatu yang dapat diperbaiki, baik menyangkut produk maupun pelayanan, cara kerja pegawai, cara mengelola mesin, cara orang berjalan mengikuti sistem dan aturan. Pengertian kualitas menurut Imai ini lebih menekankan pada aspek efektivitas, efisiensi, dan sistem mana-

jemen pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi. Menurut Marzuki Usman (Warella, 1997: 15) dewasa ini konsep kualitas telah menjadi suatu kredo universal dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Kualitas sumber daya manusia akan sangat menentukan dan membantu organisasi dalam operasinya yaitu dalam pemanfaatan sarana maupun prasarana seiring dengan kemajuan teknologi dan sistem operasi yang berkembang. Dalam hal ini teknologi dan sistem yang canggih hanya akan dapat produktif apabila dijalankan oleh sumber daya manusia yang memiliki komitmen tinggi pada kerja mereka dan produktif, sehingga pihak manajemen perlu menyadari bahwa sumber daya manusia yang berkualitas merupakan aset yang sangat bernilai bagi organisasi dan sumber daya manusia yang berkualitas ini yang menentukan penempatan organisasi pada posisi kompetitif dan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut adalah para pegawainya.

Menurut Goetsch dan Davis (1994: 4) definisi kualitas adalah "suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Dalam definisi tersebut mengandung elemen-elemen sebagai berikut : (a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan

pelanggan; (b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; (c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Kualitas secara umum dapat diartikan sebagai derajat keunggulan atau *degree of excellence* (Hansen and Mowen, 1997: 435).

Definisi kualitas tersebut jelas berpusat pada pelanggan, karena seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sebuah perusahaan yang hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan pelanggannya disebut perusahaan berkualitas.

Kualitas menurut teori TQM merupakan konsep yang lebih luas yang tidak hanya menekankan pada aspek hasil tetapi juga kualitas manusia dan juga kualitas prosesnya. Agar sistem kualitas berfokus pelanggan dapat efektif, maka setelah diketahui apa yang menjadi hambatan, juga sangat penting diperhatikan beberapa dimensi perbaikan kualitas.

Dalam konsep *Total Quality Management* (TQM) mengharuskan adanya keterlibatan karyawan terhadap perubahan-perubahan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pemberdayaan karyawan adalah proses meningkatkan keandalan diri karyawan agar

dipercaya oleh manajer di dalam merencanakan dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan yang bersangkutan (Mulyadi, 1998: 62). Pemberdayaan karyawan pada dasarnya membentuk karyawan yang produktif dan berkomitmen. Untuk menjadikan karyawan produktif, karyawan harus memiliki kompetensi memadai. Pemberdayaan karyawan hanya dapat terwujud jika karyawan memiliki kemampuan, ketrampilan, dan pengetahuan yang dituntut oleh pekerjaannya dan pembangunan lingkungan kerja berkualitas. Sebab tanpa lingkungan kerja yang berkualitas, maka karyawan dengan kompetensi tinggi tidak akan produktif.

Melalui pemberdayaan karyawan diharapkan terjadi *sharing of power*, dimana bawahan dilibatkan secara bersama-sama dengan pihak manajemen untuk melakukan perubahan. Pemberdayaan karyawan sangat mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

Hardjosudarmo (1999: 83) menyebutkan bahwa berbagai variabel dalam pembentukan struktur organisasi *Total Quality Management* antara lain oleh lingkungan eksternal, leadership, misi strategi, budaya perusahaan, kinerja individu dan organisasi, praktek manajemen, struktur, sistem organisasi, ketentuan pekerjaan dan kecakapan individu, motivasi dan nilai-nilai, dan kebutuhan individu.

Pemberdayaan karyawan perlu didukung semua pihak agar karyawan memiliki kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan yang dituntut oleh pekerjaannya sehingga nantinya dapat dikatakan bahwa karyawan yang berdaya adalah karyawan yang memiliki kapabilitas kerja yang baik.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perbaikan dilaksanakan terus menerus. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-aspek kunci dari suatu sistem kualitas.

Arti pelayanan publik (*public service*) selalu terkait dengan pengertian "publik", khususnya dalam kaitannya dengan kajian *public administration*. *Public administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan (misalnya: negara), tetapi dalam hubungannya dengan seberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Islamy, 1998: 10).

Pengertian pelayanan atau *service* (Kotler, 1994: 96), adalah jasa setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Ostrom dalam Islamy (1998: 13), mengungkapkan organisasi publik memang berbeda dengan organisasi non publik, di mana tugas utama organisasi publik adalah

service making sedangkan organisasi non publik adalah *profit making*. Di samping itu organisasi publik tidak mengenal persaingan pasar (*market competition*), berbeda dengan organisasi non publik yang harus selalu memenangkan persaingan itu.

Pelayanan umum (publik) menurut Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat berupa fisik, nonfisik maupun administratif.

Pelayanan sektor publik sudah seharusnya juga memperhatikan *service quality*, karena pelayanan yang baik (prima) adalah awal atau pijakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat.

Kualitas pelayanan sebagaimana dirasakan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990: 23) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut, yaitu: Pertama, apa yang didengar oleh pelanggan dari pelanggan

lainnya (*word-of-mouth communication*). Kedua, kebutuhan individu pelanggan yang mungkin cenderung menunjukkan harapan tertentu. Ketiga, pengalaman pelanggan masa lalu dapat mempengaruhi tingkat harapan mereka. Dan keempat adalah komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peran dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka kualitas pelayanan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (mahasiswa) berlandaskan pada peraturan-peraturan yang ada secara transparan prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memberikan citra baik pada Fakultas Ekonomi UNDIP.

Kualitas pelayanan menurut Morgan dan Murgatroyd (Denhart, 1999: 16) merupakan dimensi yang sangat penting dalam melihat kinerja sektor publik. Konsep kualitas pelayanan pada intinya menunjukkan pentingnya faktor individu, proses dan prosedur dan sering disebut sebagai konsep *Triangle Balance of Service Quality*. Konsep ini diambil dari organisasi privat dan oleh Morgan Murgatroyd diterjemahkan dalam sektor publik.

Kualitas pelayanan pada hakekatnya merupakan sebuah konsep yang komprehensif dan perlu terus dikembangkan terutama

berkaitan dengan penetapan-penetapan indikatornya. Adanya indikator yang valid dan komprehensif ini akan membuka arah bagi peningkatan kualitas pelayanan terutama pada sektor publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1994: 106).

Marry Jo Hatch (1987: 45) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep yang sulit didefinisikan meskipun demikian secara umum kualitas pelayanan adalah: "... a predictable degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market." Secara umum pengertian tersebut dapat dinyatakan sebagai suatu pelayanan yang dapat diprediksi berdasarkan biaya pelayanan serta kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Pendapat tersebut telah dipertajam dengan pendapatnya Loghotetis (Kantoro, 1999) bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat (pelanggan) serta memperbaiki secara berkesinambungan.

Selanjutnya Elhaitammy dalam Parani (1997: 11), mengemukakan tentang pengertian pelayanan jasa yang unggul (*service excellence*), yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Sedangkan

pelayanan yang memuaskan menurut Elhaitammy menuntut syarat agar setiap atribut/dimensi pelayanan diberikan secara terintegrasi, artinya menjadi satu kesatuan karena jika salah satu atribut/dimensi tersebut diabaikan maka bentuk pelayanan tersebut menjadi tidak sempurna, sehingga kurang optimal memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pernyataan Elhaitammy tersebut senada dengan teori yang disampaikan oleh Brown (1995) bahwa untuk memperoleh citra perusahaan yang positif, maka perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan atau pelayanan yang *excellence*. Sasaran dan manfaat dari *service excellence* secara garis besar terdapat empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Di dalam usahanya memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak lepas dari segi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana pelayanan itu diberikan (Hurly, 1998: 115).

Dengan demikian dari pendapat-pendapat tersebut di atas telah dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa definisi kualitas tidak ada yang universal, dan kualitas pelayanan hanya menekankan pada

aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga pengertian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan/tuntutan masyarakat (pelanggan). Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode kuantitatif dan pendekatan penelitian eksplanatori. Ruang lingkup/fokus penelitian ini adalah seluruh aspek layanan pada bagian administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Lokasi penelitian adalah Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang Jl. Erlangga Tengah No.17 Semarang.

Variabel Penelitian, Variabel Dependen adalah kepuasan mahasiswa dan Variabel Independen adalah TQE, dan variabel antara kualitas pelayanan. Populasi dan Sampel, Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa program D3, S1 Reguler, dan S1 Ekstensi angkatan 2000/2001 yang berjumlah 897 mahasiswa. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportional random sampling*. Instrumen Penelitian, dengan menggunakan daftar pertanyaan. Pengumpulan dan Pengolahan Data, menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tanggapan responden menunjukkan bahwa dari 90 responden tanggapan mahasiswa dominan cenderung merasa puas dengan persentase sebanyak 53,3 % (48 responden) dan hanya 6,7 % (6 responden) saja yang merasa tidak puas. Sementara itu 8,9 % (8 responden) dan 31,1 % (28 responden) mengungkapkan sangat puas dan tidak puas. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh karyawan di Fakultas Ekonomi dan mengarah pada pernyataan sangat puas. Tanggapan responden terhadap *total quality education (TQE)* kecenderungan jawaban terbesar sebanyak 35,6 % (32 responden) menyatakan baik, dan hanya 6,7 % (6 responden) yang menyatakan sangat tidak baik. Sementara itu 22 responden yang lain (24,4 %) dan 30 responden (33,3 %) memandang penerapan TQE sangat baik dan tidak baik. Hal ini berarti bahwa penerapan TQE di bagian pelayanan administrasi Fakultas Ekonomi dapat dikatakan baik dan mengarah pada sangat baik. Kondisi demikian terlihat pada rasa melayani yang diberikan karyawan dan hubungan antara karyawan dengan mahasiswa yang masih kurang, masih tertutupnya karyawan terhadap perbaikan, dan pelibatan maupun pemberdayaan karyawan dari pimpinan yang masih ku-

rang. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan menyatakan bahwa 2,2 % (2 responden) menyatakan sangat baik dan 26,7 % (24 responden) menyatakan baik. Sementara responden yang lain sebanyak 12 responden (13,3 %) dan 52 responden (57,8 %) menyatakan sangat tidak baik dan tidak baik. Data tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan jawaban responden menyatakan kualitas pelayanan yang dirasakan masih 'tidak baik'. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi kepada mahasiswa dengan persentase 50 % ke atas cenderung belum baik dan bahkan belum sangat baik. Sehingga hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa karyawan di bagian layanan administrasi fakultas masih belum optimal di dalam melayani mahasiswa. Belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan, dibuktikan dengan hasil dari kuesioner masih adanya hal-hal yang kurang pada beberapa indikator dan masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya oleh karyawan.

Dari hasil analisis statistik *Crosstab* pada bagian pertama (*Case Prossesing Summary*) dapat diketahui bahwa seluruh 90 data kuesioner valid untuk dilakukan proses *Crosstab*. Sedangkan pada *crosstabulation* menunjukkan antara variabel *total quality education*

(TQE) dan kualitas pelayanan dengan masing-masing mempunyai empat kategori, didapatkan penyebaran data untuk *total quality education* (TQE) kategori sangat baik dengan tingkat kualitas pelayanan kategori sangat baik adalah ada 6, kategori baik ada 5, kategori tidak baik ada 1 dan kategori sangat tidak baik 0. Untuk *total quality education* (TQE) baik dengan kualitas pelayanan sangat baik ada 3, baik ada 26, tidak baik ada 4. Untuk *total quality education* (TQE) kategori tidak baik dengan kualitas pelayanan kategori sangat baik ada 1, kategori baik ada 17, kategori tidak baik ada 10 dan kategori sangat tidak baik ada 1. Untuk *total quality education* (TQE) dengan kategori sangat tidak baik dengan kualitas pelayanan kategori sangat baik ada 2, kategori baik ada 4, kategori tidak baik ada 9 dan kategori sangat tidak baik tidak ada.

Hasil dari *crosstab* dari hubungan *total quality education* (TQE) dan kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa *total quality education* (TQE) kategori baik dengan kualitas pelayanan kategori baik adalah terbanyak yaitu 26 responden atau dengan persentase sebesar 78,79 %. Berdasarkan *Chi Square Test*, perbandingan antara *Chi-Square* hitung dan *Chi-Square* tabel, maka didapatkan *Chi-Square* hitung 33,128 dan lebih besar dari *Chi-Square* tabel 16,919 dengan derajat kebebasan (df) 9 dan tingkat signifikansi 5%, sedangkan nilai

probabilitas adalah 0,000 atau probabilitas di bawah 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat diambil keputusan ada hubungan antara *total quality education* (TQE) dengan kualitas pelayanan. Analisis tersebut dapat dibuktikan dengan menggunakan rumus tau Kendall dibantu teknik pengolahan data program SPSS yang memberikan hasil nilai korelasi Kendall's tau-b adalah 0,411 dan Kendall's tau-c 0,351 dengan signifikansi 0,000. Santosa (2000: 240) menyatakan bahwa apabila koefisien korelasi $< 0,5$ maka korelasinya lemah dan apabila koefisien korelasinya di atas 0,5 berarti korelasinya kuat. Dari hasil tersebut berarti ada hubungan antara *total quality education* (TQE) dengan kualitas pelayanan dengan tingkat korelasi lemah karena nilainya di bawah 0,5.

Pada *crosstabulation* menunjukkan bahwa penyebaran data antara variabel kualitas pelayanan kategori sangat baik dengan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas ada 2, puas ada 5, tidak puas ada 4 dan sangat tidak puas ada 1. Untuk kualitas pelayanan kategori baik dengan kepuasan mahasiswa dengan kategori sangat puas ada 3, kategori puas ada 21, kategori tidak puas ada 25 dan kategori sangat tidak puas ada 3. Untuk kualitas pelayanan kategori tidak baik dengan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas tidak ada, kategori puas ada 9,

kategori tidak puas ada 16 dan kategori sangat tidak puas ada 2. Untuk kualitas pelayanan kategori sangat tidak baik dengan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas tidak ada, kategori puas tidak ada, kategori tidak puas ada 2 dan kategori sangat tidak puas tidak ada. Berdasarkan *crosstabulation* penyebaran data kualitas pelayanan kategori baik dan kepuasan mahasiswa tidak puas adalah terbanyak yaitu 25 dengan persentase 48,08 % kemudian diikuti kualitas pelayanan kategori baik dengan kepuasan mahasiswa kategori puas ada 21 dengan persentase 40,38 %. Dari hasil *Chi-Square Test*, *Chi Square* hitung adalah 9,216 dimana lebih kecil dari *Chi Square* tabel 16,919 dengan df 9 dan tingkat signifikansi 5%, sedangkan probabilitas menunjukkan angka 0,418 atau lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Dari *Symmetric measures* diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall's tau-b adalah 0,226 dan Kendall's tau-c 0,176 dengan tingkat signifikansi 0,015, sehingga tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.

Pada *crosstabulation* menunjukkan bahwa penyebaran data antara variabel *total quality education* (TQE) kategori sangat baik dengan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas ada 3, kategori

puas ada 4, kategori tidak puas 4 dan kategori sangat tidak puas ada 1. Untuk *total quality education* (TQE) kategori baik dengan kepuasan mahasiswa dengan kategori sangat puas ada 1, kategori puas ada 15, kategori tidak puas ada 16 dan kategori sangat tidak puas ada 1. Untuk *total quality education* (TQE) kategori tidak baik dengan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas tidak ada, kategori puas ada 9, kategori tidak puas ada 18 dan kategori sangat tidak puas ada 2. Untuk *total quality education* (TQE) kategori sangat tidak baik dengan kepuasan mahasiswa kategori sangat puas ada 1, kategori puas ada 4, kategori tidak puas ada 9 dan kategori sangat tidak puas ada 2. Berdasarkan *crosstabulation*, penyebaran data *total quality education* (TQE) kategori tidak baik dan kepuasan mahasiswa tidak puas adalah terbanyak yaitu 18 dengan persentase 62,07 % kemudian diikuti *total quality education* (TQE) kategori baik dengan kepuasan mahasiswa tidak puas ada 16 dengan persentase 48,48 %, *total quality education* (TQE) dengan kepuasan mahasiswa kategori puas ada 15 (45,46 %). Dari *Chi - Square Test*, perbandingan antara *Chi-Square* hitung dengan *Chi-Square* tabel adalah *Chi-Square* hitung 14,784 lebih kecil dari *Chi - Square* tabel 16,919 dengan df 9 dan signifikansi 5 %. Probabilitasnya adalah 0.097 dimana lebih besar dari 0,05. Hal

ini berarti H_0 diterima, dimana menunjukkan tidak ada hubungan antara *total quality education* (TQE) dengan kepuasan mahasiswa. Dari *Symmetric measure* dapat diperoleh nilai koefisien korelasi Kendall's tau-b adalah 0,205 dan Kendall's tau-c 0,178 dengan signifikansi 0,042. Hasil dari nilai koefisien dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel TQE dengan kepuasan mahasiswa yang relatif lemah, karena nilai koefisien tersebut lebih kecil dari nilai standar kuat lemahnya hubungan yang bernilai 0,5. Hal ini berarti dari hasil pengujian yang diperoleh tersebut dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) pada pengujian hipotesis mayor pertama untuk menguji nilai hubungan variabel TQE dengan kepuasan mahasiswa ini ditolak dan menerima hipotesis kerja (H_1) yang mengartikan tidak ada hubungan antara *total quality education* (TQE) dengan kepuasan mahasiswa. Dari hasil analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa hubungan variabel TQE dengan kepuasan mahasiswa kemungkinan ada hubungan jika melalui variabel kualitas pelayanan dahulu sebagai variabel antara.

Selanjutnya untuk pengujian hipotesis mayor untuk mengetahui hubungan variabel *total quality education* (TQE) dengan kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan uji Konkordansi Kendall (W) diperoleh hasil per-

hitungan korelasi berganda antara variabel *total quality education* (TQE) dan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa angka konkordansi Kendall (Kendall's W) sebesar 0,113 yang memberi arti bahwa variabel TQE dan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang relatif lemah, karena angka hubungan antar variabel yakni 0,5. Dari hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa variabel *total quality education* (TQE) dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang relatif lemah dengan variabel kepuasan mahasiswa. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel *total quality education* (TQE) dan kualitas pelayanan memberi kontribusi terhadap variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada kuadrat hasil perhitungan angka Konkordansi Kendall yaitu $(0,113)^2 \times 100\% = 1,27\%$. Hasil kuadrat ini menunjukkan angka koefisien determinasi yang dapat diartikan bahwa variabel *total quality education* (TQE) dan kualitas pelayanan hanya mampu memberikan kontribusi sebesar 1,27% terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Mengenai pengujian tingkat signifikansi hubungan yang terjadi menggunakan bantuan hasil perhitungan *Chi-Square* yang hasilnya sebesar 20,301 pada taraf nyata

(tingkat signifikansi 5 % dan derajat bebas ($df = k - 1$) = 2. Berdasarkan analisis Kendall W Test maka nilai *Chi-Square* hitung (20,301) > *Chi Square* tabel (3,84) dengan probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel *total quality education* (TQE) dan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Nilai Kendall's W adalah sebesar 0,113 yang berarti hubungan tersebut kurang kuat, karena nilainya lebih kecil dari 0,5.

Path analysis (analisis jalur) digunakan untuk menguji pengaruh variabel *intervening*. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel. Untuk menguji hubungan ini dapat diketahui dari nilai *standardized coefisien beta*. (Ghozali 2001: 104). Hasil analisis memberikan nilai *standarized coefisien beta total quality education* (TQE) (*path 1*), pada persamaan regresi pertama sebesar 0,535 dan signifikan pada 0,000 sehingga *total quality education* (TQE) ada hubungan positif dengan kualitas pelayanan. Dari persamaan regresi kedua didapatkan nilai *standarized koefisien beta* kualitas pelayanan (*path 2*) sebesar 0,261 dan signifikan pada (0,031), sedangkan nilai *standarized koefisien beta total quality education* (TQE) (*path 3*) sebesar 0,130 dan

signifikan pada 0,279. Hal ini berarti *total quality education* (TQE) berpengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena koefisien hubungan langsung (0,130) lebih kecil dari koefisien tidak langsung ($0,535 \times 0,261 = 0,140$) maka dapat disimpulkan hubungannya adalah tidak langsung. Sehingga semakin tinggi *total quality education* (TQE) akan meningkatkan kualitas pelayanan dan dengan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Selanjutnya dengan hasil uji regresi berganda dari variabel TQE dan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa ternyata menunjukkan t-hitung (2,197) lebih besar dari t-tabel (1,987), sehingga variabel TQE ada hubungan positif dengan variabel kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP.

D. PENUTUP

1. Simpulan

Penciptaan kualitas total di perguruan tinggi memang jauh lebih mudah diucapkan daripada dilaksanakan. Implementasi TQE memikat sekaligus mengikat, karena menuntut perubahan dan perombakan fundamental atas budaya organisasi lama yang sudah

ada. Di samping itu, komitmen dan totalitas yang dituntut dalam implementasi TQE harus sungguh-sungguh direalisasikan. Sumber daya manusia (karyawan) sebagai komponen vital dalam perguruan tinggi juga patut mendapatkan perhatian dan perlakuan sebagaimana yang dituntut dalam TQE, misalnya dalam hal *shared vision*, kerja sama lintas fungsional, fokus pada kepuasan, perbaikan berkesinambungan, pelibatan dan pemberdayaan semua staf karyawan, gaya manajemen partisipatif, terse dianya pelatihan dan pendidikan lanjut sesuai dengan kebutuhan, tersedianya saluran komunikasi yang efektif, dan sebagainya.

2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka pihak manajemen Fakultas Ekonomi harus lebih memfokuskan pada penerapan *total quality education* (TQE), dan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi fakultas.
- b. Sebaliknya libatan dan pemberdayaan karyawan. Selain itu seharusnya juga diusahakan agar lebih memperhatikan segi-segi pelayanan yang berkualitas, meliputi beberapa

kriteria; keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati/kepedulian, dan berwujud / bukti langsung.

- c. Pihak manajemen Fakultas Ekonomi perlu memperhatikan mengenai ketersediaan sarana dan prasarana kuliah maupun fasilitas laboratorium yang memadai termasuk gedung pelayanan administrasi. Selanjutnya kepada karyawan bagian administrasi agar selalu ditekankan untuk melayani dengan ramah, sopan, cepat dan tepat serta berempati dengan kebutuhan mahasiswa. Selain itu, hal yang tidak kalah penting yaitu pengoptimalan karyawan tenaga kebersihan (*cleaning service*) dalam melaksanakan tugas di dalam menjaga kebersihan ruang dan lingkungan sekitar kampus. Selanjutnya mengenai papan pengumuman informasi bea siswa setidaknya dipasang tidak hanya di papan pengumuman S1 Reguler, namun juga perlu di Ekstensi dan D-3, sehingga perlunya ditambah pengadaan inventaris fakultas mengenai papan pengumuman. Mengenai permasalahan teknis yang sering terjadi dengan tidak disengaja yang disebabkan oleh sering matinya aliran listrik, sebaiknya pihak manajemen Fakultas Ekonomi bekerja sama dengan PLN untuk menambah daya maupun pemasangan saklar

tersendiri agar pemakaian listrik di semua program baik D-3, S1 Reguler maupun S1 Ekstensi bisa terpenuhi dengan tidak melebihi kapasitas daya yang ada. Kendala komputer yang sering mati, agar menghindari kerusakan dan keamanan data sebaiknya dibuat *back up* data di disket dan dipasang UPS pada komputer sebagai pengamanan. Cara seperti ini diharapkan kerja karyawan juga tidak terhambat karena komputer sering ngadat ataupun sering mati dan mahasiswa juga lebih cepat mendapatkan pelayanan administrasi dari karyawan Fakultas Ekonomi UNDIP.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 1998. *Akreditasi Program Studi Jenjang Sarjana (S1)*. Hasil Penilaian Tahun 1996/1997. Direktori Umum Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Budiarto, Arif. 1998. "Total Quality Management: Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pendidikan Tinggi Menyongsong Liberalisasi di Sektor Jasa." *Usahawan* (14), h.41-61.
- Darmadi. 2000. "Mari Bangkit Membangun Kepuasan Pelanggan". *Swasembada*. Vol. 16, No. 18.
- Denhart, Robert B. 1999. *Public Administration: An Action Orientation*. Third Edition. Toronto : Hartcourt Brass College Publication.
- Feigenbaum, Armand V. 1991. *Total Quality Control*. Third Edition. New York: Mc Graw Hill.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Gramedia.
- Gie Liang, The. 1988. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Gujarati, Damodar. 1995. *Basic Econometrics*. New York: McGraw Hill Inc.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kusdiartini, Veronica. 1998. Total Quality Management di Pendidikan Tinggi: Sebuah Solusi atau Imajinasi?". *Visi* (7), p.10--14.
- Logothetis, N. 1992. *Managing for Total Quality: From Deming to*

- Taguchi and SPC*. London: Prentice Hall.
- Lakhe, RR. & RP. Moharty, 1995. "Understanding TQM in Service System." *International Journal of Quality and Reliability Management*. Vol. 19 (9) p. 139--153.
- Manley, Robert. & Manley, John. 1996. "Sharing the Wealth: TQM Spreads from Business to Education". *Quality Progress (QPR)*. Vol. 19 Iss. 6 Jun, p. 51--55.
- Mutis, Thoby. 1994. *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktifitas*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Mulyadi. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Oliver, Richard. 1993. A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concept. *Advance in Service Marketing and Management*. Vol. 2.
- Saefuddin, Asep. & Koesmaryono, Yonny. 2001. *Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi dan Tantangan Perkembangan Mutakhir Otonomi Desentralisasi dan Reformasi*.
- Sarwono, S.S. & Sudarsono, J. 1997. "Konsumen dan Total Quality Management dalam dunia pendidikan tinggi". *Kinerja* (3) II, hal. 83-92.
- Santoso, Singgih. 2000. *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*, Cetakan Kedua, Jakarta: Media Elex Komputindo Kelompok Gramedia.
- Soemardi, Tresna P. 1995. Total Quality Management sebagai Kunci Keunggulan Bersaing. *Usahawan* (12) Th. XXIV Desember, p. 46--50.
- Supranto, J. 1994. *Statistik, Teori dan Aplikasi*. Jilid 2. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Stamatis, D.H. 1996. *Total Quality Service: Principles, Practices, Implementation*. Delray Beach, Florida: St. Lucie Press.
- Spreng, R.A. & Mc. Koy, R.D. 1996. "An Empirical Examination of Model of Perceived Service Quality and Satisfaction". *Journal of Retailing*, Vol. 72, No. 2, p.201& 214.
- Syafii, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warella, Y. 1997. "Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik." *Pidato Pengukuhan*. Cetakan Pertama. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Yi, Y. 1989. "A Critical Review Marketing." *American Marketing Association*. Chicago, p. 66 & 123.

Zeithaml Valarie A. et. al. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Zauhar, S. 1996. *Reformasi Administrasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Bumi Aksara.