**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Di zaman moderen seperti ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terus berjalan dan dengan berkembangnya nampaklah persaingan-persaingan diberbagai bidang. Sebagian besar persaingan diantara perusahaan yang ada menjadi semakin pesat dan canggih tentunya memerlukan sumberdaya manusia yang berkualitas yang dapat menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi adalah hal yang paling penting untuk menggerakkan organisasi. Untuk itu diperlukan peningkatan sumber daya manusia agar sesuai dengan tujuan organisasi dapat tercapai. Salah satu upaya untuk meningkatkan sumberdaya manusia dalam organisasi adalah dengan memperhatikan dan menghargai serta mengembangkan kemampuan sumber daya manusia.

Oleh karena itu dengan adanya sumber daya manusia yang ada dituntut untuk lebih meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan serta semangat kerja yang tinggi karena dengan adanya sumberdaya manusia tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI - 2016) pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Apabila konsumen merasa bahwa kualitas dari suatu tidak memuaskan, maka kemungkinan besar ia tidak akan menggunakan produk perusahan tersebut lagi. Bahkan mungkin akan membeli produk pada perusahaan pesaing yang menawarkan kualitas yang lebih baik tentunya.

Politeknik Negeri Manado merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan di bidang Vokasi, politeknik negeri manado mempunyai 7 Jurusan yaitu : Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Elektro, Teknik Informatika, Administrasi Bisnis, Pariwisata, dan Akuntansi.

Di jurusan Administrasi Bisnis mempunyai 3 tenaga kependidikan yang ditugaskan di jurusan administrasi bisnis diantaranya melayani keperluan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kepegawaian Jurusan Administrasi Bisnis selama Penulis melakukan PKL kurang lebih 5 bulan mulai dari 6 Februari sampai dengan 21 Juli, penulis di tempatkan di Gedung Pusat , tepatnya ruangan WADIR III , dan di jurusan Administrasi Bisnis.

Selama pengamatan penulis bahwa Pelayanan khususnya di jurusan Administrasi Bisnis belum sepenuhnya memuaskan pelanggan seperti pelayanan pegawai kepada mahasiswa contohnya : kurangnya rasa empati dan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai seperti ketika mahasiswa menanyakan soal SPP atau KHS pegawai terkadang lambat merespon, sehingga mahasiswa harus bolak-balik, contoh lain dalam pelayanan menurut pengamatan penulis pegawai melayani tidak merata kepada mahasiswa yang mempunyai kepentingan. Hal ini mengakibatkan mahasiswa kecewa dengan pelayanan yang ada.

Untuk itu penulis mengangkat judul Tugas Akhir **“ Pentingnya Peningkatan Pelayanan Pegawai Terhadap Mahasiswa Politeknik Negeri Manado di Jurusan Administrasi Bisnis”**

**1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengangkat identifikasi masalah dalam Tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Kurangnya rasa empati dari beberapa Tenaga Kependidikan kepada mahasiswa .
2. Pelayanan di jurusan administrasi bisnis belum maksimal dikarenakan penggolongan atau pilih-pilih kasih
3. Tenaga kependidikan seringkali membuat *down* atau membuat mahasiswa kurang percaya diri dengan kata-kata yang membuat mahasiswa kecewa.

**1.3. Pembatasan masalah**

Dalam hal ini penulis membatasi hanya Tenaga Kependidikan yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis khususnya tentang kurangnya pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap mahasiswa

**1.4. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu apakah Penerapan pelayanan Tenaga Kependidikan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Manado di Jurusan Administrasi Bisnis ?

**1.5. ` Tujuan dan manfaat**

**a. Tujuan**

Berdasarkan uraian di atas Tujuan penulis ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa Politeknik Negeri Manado terlebih khusus Jurusan Administrasi Bisnis
2. Untuk mengetahui pentingnya penerapan pelayanan Tenaga Kependidikan terhadap mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis

**b. Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis, mampu memecahkan masalah serta menambah ilmu pengetahuan mengenai penerapan pentingnya pelayanan Tenaga Kependidkan terhadap mahasiswa.
2. Bagi jurusan, agar dapat mengetahui pentingnya pelayanan yang di lakukan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa.
3. Bagi institusi, dalam hal ini Politeknik Negeri Manado dapat menjadi bahan acuan pustaka untuk Tugas akhir selanjutnya terkait dengan pelayanan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa.
   1. **Teknik Penulisan**
      1. **Metodologi Penulisan**

**Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan dari tanggal 6 februari sampai dengan 21 juli 2017. dilaksanakan di Politeknik Negeri Manado Yang berlokasi di *Kel, Buha Manado*

*(0431)-815192, 815212, 815568 Fax: [0431]811568,815192*

* + 1. **Jenis Penelitian dan metode Penelitian**

Metode yang digunakan untuk penelitian adalah metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menyelidiki secara terperinci pentingnya pelayanan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa di kampus Politeknik Negeri Manado , khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis.

* + 1. **Jenis Data Dan Pengumpulan Data**

1. **Jenis Data**
2. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari perusahaan dan objek penelitian atau atas praktek yang diperoleh dari kantor, seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi serta hasil observasi menengenai pentingnya peningkatan pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Manado di Jurusan Aadministrasi Bisnis.

1. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis menggunakan buku-buku referensi dari perpustakaan sebagai penunjang dan dari internet yang memiliki hubungan dengan judul yang penulis teliti.

1. **Teknik Pengumpulan Data**
2. Observasi

Pengamatan yang dilakukan penulis secara langsung terhadap aktifitas kerja pada pagawai Politeknik Negeri Manado di Jurusan Administrasi Bisnis

1. Studi Pustaka

Informasi yang penulis peroleh dari perpustakaan, buku-buku, internet serta referensi yang berhubungan dengan judul yang diangkat.

1. Daftar Observasi Keluhan

Penulis mengumpulkan data daftar observasi keluhan dari beberapa mahasiswa Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis.

* + 1. **Analisis Data**

Dengan menganalisa dan menulis dengan menggunakan metode analisis deskriptif dimana metode ini menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan dan pengelolaan data secara fakta kemudian disusun secara sistematis dan kemudian di tarik suatu kesimpulan.

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

* 1. **LANDASAN TEORI**
     1. **Pengertian pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) yang mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

**2.1.2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Supranto (2006:47), kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Menurut Tjiptono (2008:55), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Menurut Tjiptono (2001:32), kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof dalam Tjiptono (2001:36) melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:44), tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

Menurut Kotler (2001:29), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

**2.1.3. Pelayanan Prima**

Secara etimologi, pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut:

1. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
2. Merupakan tindakan nyata

Di sektor publik ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: environmental service, development service, dan protective service. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (private goods) dan barang layanan kolektif (public goods).

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai excellent service. Excellent service, customer service, dan customer care pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Sederhananya, pelayanan prima (excellent service) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan**dan**kualitas**. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan, terdapat beberapa kesamaan, yakni:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
3. Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, yang memenuhi harapan.

Menurut Vincent Gespersz (2001:67), Profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti:

1. Kecepatan waktu pelayanan
2. Akurasi / ketepatan pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
4. Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan
5. Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
6. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya
7. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain

Untuk lebih jelasnya, berikut contoh definisi pelayanan prima (excellent service) pada beberapa bidang usaha:

1. Pada bidang usaha jasa transportasi angkutan penumpang, mungkin pengusahanya mendefinisikan layanan prima sebagai pemberian kepuasan optimal pada penumpang dengan memberikan fasilitas yang aman, nyaman, cepat, dan murah.
2. Di bidang manufaktur mungkin pengusahanya mendefinisikan layanan prima sebagai program layanan yang menjamin kualitas produk yang ditawarkan sehingga pelanggannya merasa puas.
3. Di bidang delivery mungkin pengusahanya berusaha untuk memberikan pelayanan pengiriman yang cepat dan tepat waktu serta jaminan keamanan kiriman sampai ke tempat yang dituju sebagai layanan primanya.
4. Di bidang kuliner mungkin pengusahanya mendefinisikan layanan prima dengan menjaga mutu dan kesegaran dari bahan makanan yang digunakan, penyajian tepat waktu, dengan kualitas rasa yang memuaskan pelanggannya.

**2.1.4. Konsep Dasar Pelayanan Prima (Excellent Service)**

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (excellent service) seperti: melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar oraganisasi / perusahaan.

2. Sikap (Attitude)

Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan

### 3. Penampilan (Apprearance)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan

### 4. Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya

### 5. Tindakan (Action)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

### 6. Tanggung jawab (Accountability)

Sikap keberpihakkan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.

## 2.1.5. Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dibedakan menjadi tiga macam:

1. *Core Service*

Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi / perusahaan. Misalnya hotel atau perusahaan penerbangan yang menawarkan jasa sebagai produk usahanya.

1. *Facilitating Service*

Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya fasilitas ‘check-in’ dalam penerbangan.

1. *Supporting Service*

Pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalnya restoran bergengsi yang bertempat di suatu hotel.

Pelayanan memiliki berbagai macam bentuk. Namun, apapun bentuknya, pelayanan ditawarkan untuk dikenal dan menarik perhatian pelanggan.

## 2.1.6. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi / perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

## 2.1.7. Karakteristik Pelayanan Prima

Agar pelanggan merasa puas atas produk / jasa yang kita tawarkan, pribadi yang prima ditunjukkan dengan indikator-indikator seperti berikut:

1. Pelayanan yang ramah
2. Bersikap sopan dan penuh hormat
3. Tampil yakin
4. Memberikan kesan ceria
5. Berpenampilan rapi
6. Senang bergaul
7. Mudah memaafkan
8. Senang belajar dari orang lain
9. Senang pada hal-hal yang etis dan wajar
10. Pandai menyenangkan orang lain

## 2.1.8. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pada sektor publik, pelayanan prima didasarkan pada ‘pelayanan adalah pemberdayaan’. Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik.

Secara lebih luas, keberhasilan pelayanan prima diharapkan berujung pada hasil berikut:

1. Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produk / jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga
2. Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk / jasa yang kita tawarkan
3. Pelanggan tetap setia menggunakan produk / jasa kita
4. Pelanggan membeli kembali produk / jasa kita
5. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari pelanggan

**2.1.9. Mahasiswa**

Mahasiswa merupakan sebutan untuk seseorang yang sedang menempuh atau menjalani pendidikan tinggi di sebuah perguruan tinggi seperti sekolah tinggi, akademi, dan yang paling umum ialah universitas.

Sejarahnya, mahasiswa dari berbagai negara memiliki peran yang cukup penting dalam sejarah suatu negara. Misalnya ratusan mahasiswa berhasil mendesak Presiden Soeharto untuk mundur dari jabatannya sebagai Presiden, di Indonesia pada Mei 1998.

1. **Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) 2016**

Mahasiswa adalah seseorang yang belajar di perguruan tinggi, di dalam struktur pendidikan di Indonesia mahasiswa memegang status pendidikan tertinggi diantara yang lain.

1. **Menurut Sarwono (2012)**

Mahasiswa adalah setiap orang yang secara terdaftar untuk mengikuti pelajaran disebuah perguruan tinggi dengan batasan umur sekitar 18 – 30 tahun. Mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperolehstatusnya, karena adanya ikatan dengan suatu perguruan tinggi.

1. **Menurut Knopfemacher (2012)**

Mahasiswa adalah seseorang calon sarjana yang dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi yang didik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual.

* + 1. **Peran Dan Fungsi Mahasiswa**
  1. ***Guardian of Value***

Mahasiswa sebagai penjaga nilai-nilai masyarakat yang kebenarannya mutlak: kejujuran, keadilan, gotong royong, integritas, empati dan lainnya. Mahasiswa dituntut mampu berpikir secara ilmiah tentang nilai-nilai yang mereka jaga. Dan bukan hanya itu saja, mahasiswa juga sebagai pembawa, penyampai, serta penyebar nilai-nilai itu sendiri.

* 1. ***Agent of Change***

Mahasiswa juga sebagai pengerak yang mengajak seluruh masyarakat untuk bergerak dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi, dengan melalui berbagai ilmu, gagasan, serta pengetahuan yang mereka miliki.

* + 1. **Definisi Tenaga Pendidik dan Kependidikan**

Menurut Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5 dan 6 yang dimaksud dengan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Sedangkan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Tenaga Kependidikan lainnya ialah orang yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan di satuan pendidikan, walaupun secara tidak langsung terlibat dalam proses pendidikan, diantaranya:

* + - 1. Wakil-wakil / Kepala urusan umumnya pendidik yang mempunyai tugas tambahan dalam bidang yang khusus, untuk membantu Kepala Satuan Pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan pada institusi tersebut. Contoh: Kepala Urusan Kurikulum.
      2. Tata usaha, adalah Tenaga Kependidikan yang bertugas dalam bidang administrasi instansi tersebut. Bidang administrasi yang dikelola diantaranya; Administrasi surat menyurat dan pengarsipan, Administrasi Kepegawaian, Administrasi Peserta Didik, Administrasi Keuangan, Administrasi Inventaris dan lain-lain.
      3. Laboran, adalah petugas khusus yang bertanggung jawab terhadap alat dan bahan di Laboratorium.
      4. Pustakawan, Pelatih ekstrakurikuler, Petugas keamanan (penjaga sekolah), Petugas kebersihan, dan lainnya. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. (UU No.20 THN 2003, PASAL 39 (2))

Ketentuan umum Merupakan tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. (UU No.20 THN 2003, PASAL 39 (1). B. Definisi Pengelolaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan Dalam organisasi pendidikan tenaga pendidik dan kependidikan ini merupakan sumber daya manusia potensial yang turut berperan dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Pengelolaan tenaga pendidik dan kependidikan adalah aktivitas yang harus dilakukan mulai dari tenaga pendidik dan kependidikan itu masuk ke dalam organisasi pendidikan sampai akhirnya berhenti melalui proses perencanaan SDM, perekrutan, seleksi, penempatan, pemberian kompensasi, penghargaan, pendidikan dan latihan atau pengembangan dan pemberhentian.

**2.2. Tinjauan Pustaka**

Menurut Indah Waty (2010:76) pada tugas akhirnya yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan bagi kepuasan pelanggan di hotel dan Solo, Bahwa Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan di jasa di Dana Solo dalam kategori baik, hal iji tamak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, kondisi, fisik, pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian.

Menurut Dodik Fredo Nurdiyani (2008:56) Usaha peningkatan pelayanan pada pusat perbelanjaan assalam hypermartket faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang mereka terima, tingkat kemudahan, besarnya harga barang, kemudahan informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan dan tanggap terhadap keluhan pelanggan.

Selanjutnya menurut Erlando dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan Prima *(Service Excellent)* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708). Di tengah ketatnya persaingan secara global, Pertamina terus menerus meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Itu di wujudkan dalam pemberian pelatihan yang kompeherensif kepada operator dan pengawas SPBU. Pengujian hipotesa dalam penelitian ini melalui tahapan analisa regresi berganda, yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708 Jl. Kapten Tendean, variabel pelayanan prima secara parsial hanya variabel sikap, perhatian dan kenyamanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pertamina 34-12708 Jl. Kapten Tendean dan variabel variabel yang mempunyai hubungan paling kuat dengan kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan dan variabel yang mempunyai hubungan terlemah dengan kepuasan pelanggan adalah variabel tanggung jawab.

Sari, Andrilia Nilam menurut penelitianya, yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta“.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri atas 100 responden yang akan dipilih secara tidak disengaja dengan penentuan batas waktu minimal lima hari. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: 1) angket; 2) wawancara; 3) dokumentasi. Uji validitas butir dilakukan dengan teknik korelasi Product Moment dari Person. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Croanbach. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif berbentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengacu pada standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta dapat diukur dari masing-masing indikator berikut: prosedur pelayanan dikategorikan jelas, waktu penyelesaian pelayanan dikategorikan cukup cepat, biaya pelayanan dikategorikan sangat wajar, produk pelayanan dikategorikan baik, sarana dan prasarana pelayanan dikategorikan sangat baik, kompetensi petugas pelayanan dikategorikan baik. Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu pada aspek waktu pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Meilastri Novita Muh. Asdar Mukhtar yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar”Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. Bank Mandiri (Persero),Tbk. Cabang Kartini Makassar serta untuk menganalisis variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah penabung. Untuk mencapai tujuan tersebut maka digunakan metode analisis deskriptif, uji kelayakan instrument penelitian (uji validitas dan reliabiiltas), analisis regresi berganda, serta pengujian hipotesis (Uji f dan uji t).

Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa keenam variabel yakni kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya. Dari keenam variabel yakni (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab) yang telah diuji maka variabel yang paling dominan mempengaruhikepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar adalah perhatian. Hal ini disebabkan karena besarnya perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah penabung. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan tidak terbukti kebenarannya.

Terakhir adalah Penelitian yang dilakukan Oleh Azlina yang berjudul ”Kualitas Pelayanan Prima *(Excellent service)* pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di RSUD Kota Tanjung Pinang)”Penelitian ini bertujuan untukmelihat dan mengetahui bagaimana tanggapan pasien atau responden terhadap kualitas pelayanan prima dan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Kota Tanjung Pinang khususnya bagi pasien kurang mampu. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi yang berjumlah 351 pasien selama 6 bulan terhitung dari Januari, Februari, Maret, April, Mei, dan Juni. Sedangkan sampel pada penelitian ini berjumlah 78 orang yang ditentukan dengan menggunakan rumus slovin, dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan carasampling insidental.

Hasil penelitian berdasarkan jawaban dari para responden (pasien) yang ada di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Kota Tanjungpinang tentang kualitas pelayanan prima melalui 6 indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, pasrtisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, secara umum dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan pada layanan rawat inap penyakit dalam bagi pasien kurang mampu sudah termasuk dalam kategori baik. dan tidak ada hambatan serius yang dapat menghambat pelaksanaan kualitas pelayanan.

**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Gambaran Umum Perguruan Tinggi**

**3.1.1 Sejarah Politeknik Negeri Manado**

Politeknik Negeri Manado yang pada awal berdiri dalam operasionalnya merupakan binaan dari Universitas Sam Ratulangi Manado, maka pada tahun 1999 dengan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 016/0/1999, maka secara operasional lepas dari Universitas Sam Ratulangi atau Politeknik mandiri dengan nama Politeknik Negeri Manado.

Politeknik secara formal mulai menyelenggarakan Pendidikan pada tingkat Diploma II sejak tahun 1987 dengan 4 (empat) Jurusan Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Akuntansi dan Administrasi Niaga.

Selanjutnya Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Depdikbud Nomor : 251/DIKTI/KEP/1993 tertanggal 3 Mei 1993, Politeknik Negeri Manado menyelenggarakan Program Study Diploma III untuk Jurusan Akuntansi dan Administrasi Bisnis, pada tahun 2008 sesuai dengan surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi No. 973/dt/2008 Tanggal 8 April 2008 dibukalah Program Diploma IV Manajemen Bisnis dan secara resmi menerima mahasiswa baru pada tahun Akademik 2008/2009,dan sesuai surat keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Depdikbud Nomor. 973/dt/2012 di bukalah Program Study Diploma III Manajemen Pemasaran, dan secara resmi menerima mahasiswa baru pada tahun Akademik 2012/2013.

Jurusan Aministrasi Bisnis adalah salah satu Jurusan dari Perguruan Tinggi di Politeknik Negeri Manado, yang menyelenggarakan pedidikan vokasi dalam sejumblah bidang pengetahuan khusus, dimana pendidikan Vokasi merupakan model pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki kemampuan bekerja dengan keahlian terapan tertentu. Adapun foto perguruan tinggi tersebut dibawah ini



**Gambar 2.1 Foto Kantor Perguruan Tinggi**

*Sumber: website politeknik negeri manado 2015*

**Alamat Dan Telepon tempat Praktek Kerja Lapangan**

Alamat : Kampus Politeknik Kel, Buha Manado

Kode Pos : 95252

Telp : (0431)-815192,815212,815568

Fax :[0431]811568,815192

Website : [www.polimdo.c.id](http://www.polimdo.c.id)

E-mail : [informasi@polimdo.ic.id](mailto:informasi@polimdo.ic.id)

**3.1.2 Visi dan Misi**

**1) Politeknik Negeri Manado**

**Visi :**

“Menjadikan Politeknik Negeri Manado sebagai perguruan tinggi vokasional unggul dan berstandar internasional”

Adapun visi Politeknik Negeri Manado dapat dimaknai sebagai berikut:

Visi Politeknik Negeri Manado merupakan arah pembangunan pendidikan Politeknik Negeri Manado untuk kurun waktu 2014-2025. Menjadikan Politeknik Negeri Manado sebagai perguruan tinggi vokasional berarti Politeknik Negeri Manado menyelenggarakan pendidikan vokasi menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dimana pada Pasal 16 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 dinyatakan bahwa *”Pendidikan vokasi merupakan Pendidikan Tinggi program diploma yang menyiapkan Mahasiswa untuk pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu sampai program sarjana terapan”.* Menjadi perguruan tinggi unggul berarti Politeknik Negeri Manado akan menjadi perguruan tinggi yang *excellence* dibandingkan dengan perguruan tinggi lain yang sejenis. Menjadi perguruan tinggi berstandar internasional berarti Politeknik Negeri Manado menyelenggarakan pendidikan vokasional yang terakreditasi secara internasional serta membuka program yang berskala internasional.

**Misi :**

1. Meningkatkan dan memperluas akses dan layanan prima bagi masyarakat untuk mendapatkan pendidikan bermutu
2. Meningkatkan mutu, relevansi dan daya saing semua program studi”
3. Menciptakan lulusan berkualitas secara komprehensif meliputi aspek knowledge, skill dan attitude”
4. Menciptakn dan mengembangkan manajemen institusi berdasarkan prinsip *good govermance* secara berkelanjutan”
5. Meningkatkan kualitas hasil penelitian berbasis teknologi terapan”
6. Membangun kemitraan yang kokoh dengan pemerintah pusat dan daerah sesuai dengan amanah Masterplan Percepatan dan Perluasan Pengembangan Ekonomi Indonesia (MP3EI)”
7. Membangun kolaborasi dengan pihak industry dalam menghasilkan karya produktif dan inovatif yang berdampak peningkatan kualitas hidup masyarakat”
8. Membangun kerjasama pendidikan dan penelitian dengan institusi perguruan tinggi nasional dan internasional”

Untuk mencapai cita-cita tersebut di atas maka penjabaran ***Misi*** yang diemban Politeknik Negeri Manado adalah:

1. Sistem manajerial institusi yang berkualitas, kompetitif, koperatif dan transparan dengan pola pikir *think globally do locally*;
2. Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang melibatkan *stakeholders*, terutama masyarakat industri dan bisnis sebagai pengguna hasil didik dalam mengevaluasi dan menyempurnakan proses pendidikan dan pelatihan;
3. Sebagai lembaga pelatihan dan pengembangan kewirausahaan (*Entrepreneurship*) bagi peserta didik dan masyarakat Sulawesi Utara khususnya dan Indonesia pada umumnya;
4. Reorientasi dan reposisi penyelenggaraan program pendidikan sebagai program pendidikan tinggi vokasi yang berorientasi pada kompetensi kekaryaan yang bersertifikasi, dan dibutuhkan masyarakat industri dan bisnis;
5. Adanya kejelasan jenjang karir dan imbalan penghargaan yang bersifat motivasional, sesuai dengan prestasi kerja dan kompetensi kekaryaan staf;
6. Mengacu pada paradigma baru pendidikan tinggi yang berorientasi pada: penjaminan mutu, relevansi, akuntabilitas, dan akreditasi;
7. Lembaga pendidikan vokasi yang memperoleh hak menjalankan uji kompetensi dan sertifikasi serta lisensi berprofesi yang pengaturannya merupakan kewenangan asosiasi profesi;

Standarisasi penyelenggaraan pendidikan menyangkut proses dan sarana prasarana.

**2) Jurusan Administrasi Bisnis**

**a. Visi**

“Menciptakan sumber daya manusia komprehensif dan kompetitif sesuai standar kompetensi global”

**b. Misi**

1. Pendidikan yang mampu bersaing secara komprehensif dan kompetetif sesuai dengan bidang kompetensi yang dimiliki.
2. Menciptakan suasana akademik yang kondusif bagi pelaksanaan pendidikan.
3. Peningkatan kemampuan pengeloan kepemimpinan yang akuntabilitas.
4. Penigkatan internal manajemen, efektif, efisien dan produktif.
5. Membangun jaringan kerjasama dengan pihak terkait sehingga memudahkan pertukaran informasi.

**c. Tujuan**

Berdasarkan hasil identifikasi potensi dan permasalahan yang akan dihadapi pada selang tahun 2014 – 2025, Politeknik Negeri Manado bertujuan:

1. Menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mampu membelajarkan diri, memiliki wawasan luas, memiliki disiplin dan etos kerja sehingga menjadi tenaga profesional yang tangguh dan mempunyai daya saing Internasional;
2. Menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kewirausaahan, guna mendorong pengembangan pemberdayaan manusia Indonesia;
3. Menjadi Tempat Uji Kompetensi (TUK) profesi pada bidang teknologi terapan berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI);

**d. Moto**

Tepat Waktu, Tepat Aturan, dan Tepat Ukuran.

**3.1.3 Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis**

Struktur organisasi Jurusan Administrasi terdiri dari 10 Jabatan, dimulai dari Ketua Jurusan yang di bantu oleh 3 orang Koordinator Program yaitu Program studi Administrasi Bisnis, Program Studi Manajemen Pemasaran dan Program Studi Manajemen Bisnis. Ketua Jurusan juga di bantu oleh Sekretaris Jurusan dan Sejumlah Tenaga Kependidikan. Jabatan lain yang membantu tugas dan organisasi jurusan serta bertanggung jawab pada Laboratorium ada 5 jabatan yaitu Kepala Laboratorium Bisnis, Kepala Laboratorium Etika Bisnis, Kepala Laboratorium Pemasaran, Kepala Laboratorium Wirausaha dan Kepala Laboratorium Aplikasi Bisnis. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar struktur organisasi.

**STRUKTUR ORGANISASI JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KETUA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi., MM** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **SEKRETARIS JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Martine M. Y. Lapod, SE., MSi** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KOORD. PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Meiske W. Manopo, SE., Msi** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KOORD. PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Iyam L. Dua, SE., MSi** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KOORD. PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Vekky Supit, SE., Msi** |

|  |
| --- |
| **TENAGA KEPENDIDIKAN** |
|
|
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KEPALA LABORATORIUM PERKANTORAN** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Rolyke Tulangow, SE., MSi** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KEPALA LABORATORIUM ETIKA BISNIS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Jeane Maramis, SE., MAP** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KEPALA LABORATORIUM PEMASARAN** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Deky E. W. Mundung, SE., MM** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KEPALA LABORATORIUM WIRAUSAHA** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Tenges Reyniers R.L.P., SE., MM** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **KEPALA LABORATORIUM APLIKASI BISNIS** |
|  |  |
|  |  |
|  |  | **Muhammad K. Bakary, SE., Msi** |

Gambar 2.2. Struktur Organisasi

Sumber : Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

**3.1.4 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang ada di Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis , Sebagai berikut :

**Tabel 3.1. Daftar Tenaga Kependidikan Jurusan Administrasi Bisnis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | NamaTenaga kependidikan | Nip |
| 1 | Tinneke Tumbol, SE | 19700421 199011 2 001 |
| 2 | Cornelia Kondowangko, SE | 19670404 199010 2 001 |
| 3 | Jaine Yece Lapian, SE | 19770108 200212 2 001 |
| 4 | Maxi M.M. Sumakul, SE | 19660530 199011 1 001 |
| 5 | Anggeini Sumakut, SP | 19730704 200604 2 001 |
| 6 | Tinneke Lumowa, SE | 19760620 200112 2 001 |
| 7 | Dungus Moningka, SE | 19751213 200801 1 008 |
| 8 | Yullie Dunggio,A.Md | 19820319 200801 2 007 |
| 9 | Herol Sigarlaki | 19781024 200604 1 006 |
| 10 | Yan Momuat | 19611017 199009 1 001 |
| 11 | Olys Djafar | - |
| 12 | Marthen Lomboan | 19670311 200604 1 002 |

*Sumber : Jurusan Administrasi Bisnis*

**Tabel 3.2. Daftar Tenaga Kependidikan Program Studi**

**Administrasi Bisnis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nama Tenaga kependidikan** | **Nip** |
|  |
| **1** | Tineke Tumbol, SE | 19700421 1990112 001 |
| **2** | Olys Djafar | - |
| **3** | Herol Sigarlaki | 19781024 200604 1 006 |

*Sumber : Jurusan Administrasi Bisnis*

**3.3 Tabel Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Kependidikan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TINEKE TUMBOL, SE** |  |  |  |  |  |  |
| 1. DAFTAR HADIR DOSEN |  | 1. Menerima hasil rekap kehadiran dosen per hari per program studi | | | | |
|  |  | 2. Melaporkan hasil rekap kehadiran dosen ke pemimpin jurusan per hari | | | | |
|  |  | 3. Membuat dokumen surat teguran bagi dosen yang min. 3 kali tidak hadir, dst | | | | |
|  |  | 4. Membuat dokumen surat panggilan bagi dosen yang min. 3 kli tidak hadir, dst | | | | |
|  |  | 5. Membuat dokumen berita acara bagi dosen yang min. 3 kali tidak hadir, dst | | | | |
|  |  | 6. Membuat dokumen surat kompensasi dosen | | | |  |
|  |  | 7. Membuat dokumen daftar hadir kompensasi dosen | | | |  |
|  |  | 8. Mengontrol kegiatan kompensasi dosen | | |  |  |
|  |  | 9. Mengarsip surat teguran, surat panggilan dan berita acara dosen | | | | |
|  |  | 10. Mengarsip surat kompensasi dosen | | |  |  |
| 2. DAFTAR HADIR TENAGA KEPENDIDIKAN |  | 1. Mengetik dokumen daftar hadir tenaga kependidikan per jam | | | |  |
|  |  | 2. Merekap Daftar hadir tenaga kependidikan per minggu | | |  |  |
|  |  | 3. Merekap daftar hadir tenaga kependidikan per minggu | | |  |  |
|  |  | 4. Merekap daftar hadir tenaga kependidikan per bulan | | |  |  |
|  |  | 5. Merekap daftar hadir tenaga kependidikan per periode | | |  |  |
|  |  | 6. Melaorkan kehadiran tenaga kependidikan yang bermasalah kepada pimpinan jurusan | | | | |
|  |  | 7. Menyiapkan dokumen pelanggarantenaga kependidikan seperti surat teguran, surat panggilan | | | | |
|  |  | dan berita acara bagi tenaga kependidikan yang bermasalah dengan kehadiran | | | | |
|  |  | 8. Menyiapkan dokumen lain yang berhubungan dengan ketidak hadiran tenaga kependidikan | | | | |
|  |  | 1. Mengarsip surat teguran, surat panggilan dan berita acara tenaga kependidikan yang bermasalah | | | | |
| 3. JADWAL KULIAH (OLIS-TINE) |  | 1. Menerima draft jadwal kuliah dari program studi | | | |  |
|  |  | 2. Menyusun jadwal kuliah jurusan (bersama pimpinan jurusan) | | | | |
|  |  | 3. Menggandakan jadwal kuliah | | |  |  |
|  |  | 4. Mengarsip jadwal kuliah | |  |  |  |
| 4. BEBAN MENGAJAR DOSEN |  | 1. Menyiapkan Beban Mengajar Dosen | | |  |  |
| (OLIS-TINE) |  | 2. Mengarsip beban mengajar dosen | | |  |  |
| 5. PENGELOLAHAN DATA |  | **BARANG MILIK NEGARA** | | |  |  |
|  |  | Menyiapkan daftar inventaris BARANG MILIK NEGARA | | | |  |
| 6. NILAI MAHASISWA (OLIS-TINE) |  | 1. Menerima daftar nilai per kelas dari dosen pengajar pada setiap semester | | | | |
|  |  | 2. Merekap nilai mata kuliah per kelas | | |  |  |
|  |  | 3. Mempersiapkan data yudisium Mahasiswa | | |  |  |
|  |  |  | | |  |  |
|  |  | 4. Menyerahkan data hasl Yudisium mahasiswa kepada tenaga kependidikan yang bertugas | | | | |
|  |  | membuat KHS | |  |  |  |
|  |  | 5. Mengetik transkrip nilai mahasiswa sesuai KHS mahasiswa per semester | | | | |
|  |  | 6. Menyerahkan transkrip nilai mahasiswa untuk di validasi pimpinan jurusan | | | | |
|  |  | 7. Menyiapkan dokumen transkrip nilai mahasiswa untuk diserahkan ke | | | | |
|  |  | bagian Akademik untuk persiapan | | |  |  |
| 7. KEGIATAN KEPANITIAAN |  | 1. Melaksanakan kegiatan kepanitiaan (bersama panitia) sesuai penunjukan | | | | |
|  |  | pimpinan jurusan | |  |  |  |
| 8. **MELAKSANAKAN TUGAS LAIN YANG DIPERINTAHKAN PIMPINAN.** | | | | |  |  |

*Sumber : Jurusan Administrasi Bisnis*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OLYS DJAFAR** | | | | | | | |
| 1. DAFTAR HADIR MAHASISWA | | 1. Mempersiapkan Formulir "Daftar Hadir Mahasiswa"- Mata kuliah teori (FM.046.ed.A.ref.2) | | | | | |
|  |  | 2. Mempersiapkan Formulir daftar hadir mahasiswa- mata kuliah Praktek(FM.052.ed.A.ref.2) | | | | | |
|  |  | 3. Menyerahkan daftar hadir mahasiswa program studi | | | |  |  |
| 2. SURAT KEPUTUSAN (SK) | | 1. Mengetik surat penunjukan kepanitiaan: PKL,TA,KI,Seminar/Workshop,kuliah umum, dll | | | | | |
|  |  | (atas petunjuk pimpinan jurusan) | | |  |  |  |
|  |  | 2. Mengetik Surat Keputusan: PKL,TA,KI,Seminar/Workshop,Kuliah umum dll (atas petunjuk | | | | | |
|  |  | Pimpinan jurusan | |  |  |  |  |
|  |  | 3. Mengetik surat keputusan untuk ditanda tangani memperhatikan jumlah mahasiswa | | | | | |
|  |  | 4. Mengetik Surat Keputusan ditanda tangani ketua jurusan sebagai pengesahan | | | | | |
|  |  | 5. Menyerahkan Surat Keputusan untuk ditanda tangani ketua jurusan sebagai pengesahan | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
|  |  | 6. Menggandakan Surat Keputusan | | |  |  |  |
|  |  | 7. Mendistribusikan surat keputusan kepada dosen/tenaga kependidikan yang bersangkutan dengan | | | | | |
|  |  | mengisi buku ekspedisi | |  |  |  |  |
|  |  | 8. Mengarsip surat Keputusan | |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. JADWAL KULIAH (OLIS-TINE) | | 1. Menerima draft jadwal kuliah dari program studi | | | |  |  |
|  |  | 2. Menyusunjadwal kuliah jurusan (bersama pimpinan jurusan) | | | |  |  |
|  |  | 3. Menyerahkan jadwal kuliah kepada program studi untuk penyesuaian dengan formulir | | | | | |
|  |  | SOP. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 4. Mengarsip jadwal kuliah di jurusan | | |  |  |  |
| 4. BEBAN MENGAJAR DOSEN | | 1. Menyiapkan beban mengajar dosen | | |  |  |  |
| (OLIS-TINE) |  | 2. Mengarsip beban mengajar dosen | | |  |  |  |
| 5. NILAI MAHASISWA (OLIS- | | 1. Menerima daftar nilai per kelas dari dosen pengajar pada setiap semester | | | | |  |
| TINE) |  | 2. Merekap nilai mata kuliah per kelas | | |  |  |  |
|  |  | 3. Mempersiapkan data yudisium mahasiswa | | |  |  |  |
|  |  | 4. Menyerahkan data hasil yudisium mahasiswa kepada tenaga kependidikan yang bertugas membuat KHS | | | | | |
|  |  | 5. Mengetik transkrip nilai mahasiswa sesuai KHS mahasiswa per semester | | | | |  |
|  |  | 6. Menyerahkan trankrip nilai mahasiswa untuk diserahkan ke bagian Akademik untuk | | | | | |
|  |  | persiapan wisudah | |  |  |  |  |
| 6. BUKTI SLIP PEMBAYARAN | |  |  |  |  |  |  |
| PERKULIAHAN (SPP) MAHASISWA | | 1. Mengumpulkan fotocopy bukti pembayaran SPP pada setiap semester | | | | |  |
|  |  | 2. Mengarsip fotocopy bukti pembayaran SPP pada setiap semester | | | | |  |
|  |  | 3. Melaporkan jumlah mahasiswa yang telah lunas SPP ke pimpinan jurusan | | | | |  |
| 7. KEGIATAN KEPANITIAAN | | 1. Melaksanakan Kegiatan kepanitiaan (bersama panitia) sesuai penunjukan pimpinan jurusan | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. **MELAKSANAKAN TUGAS KEDINASAN LAIN YANG DIPERINTAHKAN** | | | | | |  |  |

*Sumber : Jurusan Administrasi Bisnis*

**3.2 Gambaran Permasalahan**

Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan beberapa tenaga kependidikankepada mahasiswa menurut hasil survey kuisioner yang di ambil sampel beberapa mahasiswa secara acak, menyajikan beberapa kesimpulan yang sebenarnya telah terjadi dan sedang terjadi di jurusan tersebut, seperti pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan tidak merata kepada mahasiswa, penampilan kurang rapi ketika melayani mahasiswa, tidak memiliki keramahan dalam melayani , pemberian informasi yang kurang jelas, dan tidak mampunya memberi solusi dalam masalah yang di hadapi mahasiswa.

**3.2.1 Gambaran Pelayanan Tenaga Kependidikan di Jurusan Administrasi Bisnis**

Untuk menunjang tercapainya kesuksesan suatu organisasi diperlukan tenaga-tenaga kerja yang mampu memenuhi kebutuhan konsumennya. Namun yang terjadi di Politeknik Negeri Manado khususnya jurusan administrasi bisnis belum mampu dan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa sebagai konsumen dari politeknik negeri manado. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan menjadi tolak ukur kesuksesan dari jurusan Administrasi bisnis Politeknik Negeri Manado. Maka dari itu perlu di lakukan peningkatan kualitas pelayanan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Contoh kasus yang pernah dialami oleh salah satu mahasiswa di jurusan ini yaitu Tenaga Kependidikan yang mempunyai saudara atau kenalan mahasiswa maka mahasiswa tersebut langsung dilayani dengan ramah, sedangkan jika mahasiswa yang tidak sama sekali mempunyai saudara atau kenalan, maka pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan lambat atau berbelit-belit, tenaga kependidikan seringkali membuat *down* atau membuat mahasiswa kurang percaya diri pada saat mahasiswa tersebut mengalami masalah dengan dosen atau administrasi.

**3.2.2 Pentingnya Penerapan Pelayanan Tenaga kependidikan Terhadap Mahasiswa di Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis**

Berdasarkan teori menurut Ratminto dan Atik tahun 2005 bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan dalam hal ini antara tenaga kependidikan dan mahasiswa atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan dalam hal ini Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan *Job Description* tenaga kependidikan pada tabel 3, bahwa tugas tenaga kependidikan adalah melayani mahasiswa yang ada di jurusan Administrasi bisnis.

Namun yang terjadi , di jurusan Administrasi Bisnis pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan, tenaga kependidikan-tenaga kependidikan yang ada masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di jurusan administrasi bisnis. Masih terdapat pelayanan yang tidak merata terhadap mahasiswa. Jika mahasiswa tersebut adalah saudara ataupun memiliki kenalan orang penting, maka pelayanan yang diberikan akan cepat. Hal ini terjadi sebaliknya terhadap mahasiswa yang tidak ada hubungan dengan tenaga kependidikan tersebut. Sehingga mengakibatkan mahasiswa tersebut merasa dibeda-bedakan satu dengan yang lainnya yang berakibat menimbulkan kekecewaan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan. Maka dari itu perlu di tanggulangi dengan cara memberikan Sanksi nyata bagi tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan kepada mahasiswa, dan Diberikan bimbingan langsung oleh ketua jurusan agar dapat memotivasi tenaga kependidikan sehingga dapat bekerja lebih meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

**3.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Dilihat Menurut Hasil survey Kuisioner**

Pengambilan data dengan cara survey pengisian Kuisioner dibagiakan secara acak kepada mahasiswa dan tata cara pengisiannya dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya yang dialami mahasiswa itu sendiri. Untuk menjaga kualitas pengambilan data ini dilaksanakan dengan menjaga kerahasiaan dari responden dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

1. Uji Kecenderungan

Uji kecenderungan dilakukan untuk mengetahui kecenderungan mahasiswa pada batas skala antara Puas atau Tidak Puasnya mahasiwa terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan. Kepuasan mahasiwa di ukur dengan 13 pernyataan dengan skor 1 – 4. Pernyataan-pernyataan pada kuisioner dapat dilihat pada Lampiran pada **Tabel 3.4. Lembar Isian Kuisioner** . Hasil penelitian menunjukkan skor tertingg 35, dari skor tertinggi yang didapat dicapai angka persentase yang menjadi batas skala kepuasan mahasiswa sebesar 72.92 %, dan skor terendah 21 dari skor yang didapat dicapai sebesar 43.75 % berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa diisi dan didistribusikan dengan kategori sebagai berikut :

**Tabel 3.5. Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | KATEGORI | SKOR |
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 1 |
| 2 | Tidak Setuju | 2 |
| 3 | Setuju | 3 |
| 4 | Sangat Setuju | 4 |

*Sumber : Skripsi Arifah, A. 2016*

Hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.6. Hasil Pemilihan Kategori**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | PERNYATAAN | JAWABAN MAHASISWA | | | |
| **STS** | **TS** | **S** | **S** |
| 1 | 1 | 0 | 5 | 12 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 10 | 9 | 0 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 12 | 1 |
| 4 | 4 | 2 | 9 | 9 | 0 |
| 5 | 5 | 0 | 9 | 10 | 1 |
| 6 | 6 | 1 | 15 | 4 | 0 |
| 7 | 7 | 3 | 10 | 6 | 1 |
| 8 | 8 | 0 | 12 | 6 | 2 |
| 9 | 9 | 3 | 9 | 8 | 0 |
| 10 | 10 | 0 | 7 | 12 | 1 |
| 11 | 11 | 1 | 16 | 3 | 0 |
| 12 | 12 | 2 | 11 | 5 | 2 |
| 13 | 13 | 0 | 9 | 11 | 0 |

*Sumber : Hasil Perhitungan*

Pada hasil tersebut di dapat bahwa Jawaban Tidak Setuju terdapat pada Pernyataan Nomor 2 , 6, 7, 8, 9, 11, dan 12 . dimana pernyataan tersebut adalah :

1. Nomor 2 : Saat saya ke ruang pelayanan langsung bisa bertemu dengan tenaga kependidikannya.
2. Nomor 6 : Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat.
3. Nomor 7 : Tenaga Kependidikan selalu bersikap tidak adil dalam melayani sesuai urutan datang
4. Nomor 8 : jika ditanya tentang info kurang jelas , tenaga kependidikan mau segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.
5. Nomor 9 : Tenaga Kependidikan selalu bersedia membantu ketika saya mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan
6. Nomor 11 : Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat.
7. Nomor 12 : Setiap layanan yang diminta selalu terpennuhi.

Sedangkan untuk jawaban Setuju pada pernyataan di kuisioner terdapat pada Pernyataan Nomor 1, 3, 5, 10 dan 13 , dimana pernyataan tersebut adalah :

1. Nomor 1 : Tenaga kependidikan berpenampilan rapih saat melayani mahasiswa
2. Nomor 3 : Tenaga Kependidikan Selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa
3. Nomor 5 : Informasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan saat saya meminta layanan selalu jelas
4. Nomor 10 : Saat membantu penjelasan Tenaga Kependidikan mudah dimengerti
5. Nomor 13 : Jika yang saya terima tidak bisa diurus, tenaga kependidikan memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana solusinya.

Dan untuk pernyataan Nomor 4 memiliki jawaban yang hampir sama, adapun pernyataan tersebut adalah Tenaga Kependidikan Selalu menyambut dengan senyuman.

1. Perhitungan Persentase

Adapun rata-rata hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Tenaga Kependidikan ditunjukan dengan skala yang disajikan dalam bentuk persentase, sehingga dari hasil tersebut didapatkan Tingkat Pelayanan yang ada pada Jurusan Administrasi Bisnis yang bisa dilihatpada Tabel 3.7**.** Berdasarkan tabel 3.7 diketahui rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa mendapat nilai C atau Tidak Memuaskan.

Dalam Hitungan jumlah kuisioner sebanyak 20 Mahasiswa yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis , 12 Mahasiswa menyatakan Tidak Puas dan 8 Mahasiswa menyatakan Puas dengan pelayanan Tenaga Kependidikan.

**TABEL 3.7. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan**





**3.4. Hasil Kuisioner**

Berdasarkan hasil survey yang didapatkan, terdapat pernyataan yang sangat menonjol yang tidak disetujui oleh mahasiswa. Seperti yang kita ketahui bersama pernyataan-pernyataan yang ada pada kuisioner dapat digolongkan pada konsep dasar pelayanan prima *(service excelent)* yaitu Penampilan (Apprearance) meliputi pernyataan nomor 1 dan 2 , Perhatian (Attention) meliputi pernyataan nomor 3 dan 7, Sikap (Attitude) meliputi pernyataan nomor 4 dan 7 , Kemampuan (Ability) meliputi pernyataan nomor 5,6 dan dan 10 , Tindakan (Action) meliputi pernyataan nomor 8 dan 9, dan Tanggung jawab (Accountability) yang meliputi pernyataan nomor 11, 12 dan 13.

Pada hasil pemilihan jawaban kuisioner telah didapat bahwa ketidakpuasan mahasiswa telah meliputi semua konsep dasar pelayanan prima. Hal ini menyatakan bahwa layanan administrasi Tenaga Kependidikan belum sepenuhnya Memuaskan. Hasil Tidak memuaskan tersebut menunjukkan pelayanan yang selama ini diberikan kepada mahasiwa belum memenuhi Hal-hal yang harus dimiliki seorang Tenaga Kependidikan dan belum memenuhi syarat Tugas dan Tanggung jawab yang seharusnya menjadi Prioritas sebagai Tenaga Kependidikan.

**3.5 Solusi Permasalahan**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis menemukan beberapa solusi dari permasalahan tersebut , yaitu :

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kependidikan di jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Manado, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Sanksi nyata bagi tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan kepada mahasiswa.

Agar kualitas pelayanan tenaga kependidikan di jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Manado dapat di tingkatkan harus menerapkan sanksi nyata bagi tenaga kependidikan yang dapat berupa sanksi teguran pertama, kedua, kemudian surat teguran yang ke tiga.

1. Diberikan bimbingan langsung oleh ketua jurusan agar dapat memotivasi tenaga kependidikan sehingga dapat bekerja lebih meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Salah satu cara agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan tenaga kependidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado adalah melalui bimbingan oleh ketua jurusan. Hal ini tentu dapat berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan karena mengingat ketua jurusan adalah orang yang di tunjuk sebagai pimpinan jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

**BAB IV**

**PENUTUP**

**4.1 Kesimpulan**

## Pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis belum maksimal, dilihat dari hasil Kuisioner dari mahasiswa, yang dialami penulis saat kuliah, dan dilihat penulis selama praktek kerja lapangan berlangsung mengenai pelayanan yang diberikan. kualitas pelayanan prima yaitu (*service exelent*) yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan, serta konsep dasar pelayanan prima yaitu Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan (Action), Tanggung jawab (Accountability), Kemampuan (Ability) dan Penampilan (Apprearance) belum bisa diberikan dengan baik oleh Tenaga Kependidikan dalam melayani Mahasiswa di Jurusan Administrasi Bisnis.

**4.2 Saran**

1. Pegawai harus meningkatkan pelayanan, tanpa memandang situasi yang terjadi di luar kegiatan perkuliahan.
2. Pegawai harus menjalin hubungan baik dengan mahasiswa agar mahasiswa termotifasi untuk lebih giat dalam kegiatan perkuliahan
3. Pegawai harus mempunyai rasa empati kepada mahasiswa, begitupun sebaliknya
4. Pihak Jurusan harus mengadakan kegiatan pelatihan pelayanan untuk tenaga kependidikan yang bertujuan meningkatkan pelayanan yang lebih baik
5. Perlu diadakan pertemuan dan sosialisai antara tenaga kependdikan , phak jurusan dan mahasiswa untuk menjelaskan sistem baru untuk peningkatan layanan di jurusan
6. Pihak jurusan harus menyusun panduan sistem atau prosedur pelayanan dan terpublikasikan kepada mahasiswa agar mahasiwa mudah dalam melakukan akses pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arifah, A. 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.* Skripsi Program S1 Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

Adityo, L. <http://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-menurut/ahli/.com> diakses pada tanggal 20 Juli 2017

Ciputranceo. 2016. *Kualitas pelayanan dimensi dan cara mengukurnya*. diakses pada 20 juli 2017

Departemen Pendidikan Nasional.2003.*Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional.*Jakarta.Depdiknas.

Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi pemasaran edisi 3.* Yogyakarta.Andi offset

­ 2001. *Strategi pemasaran edisi pertama.*Yogyakarta.Andi Offset.

Gaspersz, Vincent, Dr. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Groonros, Christian. 1990. *Service management and Marketing.* Singapore. Maxwell Macmillan International.

Knopfemacher. 2012. *Mahasiswa Menurut Para Ahli*. Dalam Suwono. Konsep Mahasiswa.

Kotler, Amsrong. 2001 *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi Keduabelas, Jilid I. Jakarta: Erlangga

Moenir. 2010. *Masalah-masalah dalam Belajar.*Yogyakarta .PustakaPelajar.

Muhadjir, E. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. Jakarta, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Ratminto dan Atik. 2005. *Menejemen pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal.* Yogyakarta.Pustaka pelajar

Sarwono. 2012. <http://defenisipengertian.com/2012/pengertian-defenisi-mahasiswa-menurut-para-ahli/>. diakses pada tanggal 20 juli 2017

Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikan pangsa pasar.*Jakarta .Rineka Cipta.

Sumardi, A. 2013. *Pengertian Mahasiswa.* diakses tanggal 20 Juli 2017

Undang-Undang No. 20 Tahum 2003 *Sistem Pendidikan Nasional.*

LAMPIRAN 1.

**TABEL 3.4. Kuisioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan**

**KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN**

**TENAGA KEPENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**Identitas Responden**

Prodi/Jurusan : ………………………………….

Angkatan : 2014/2015/2016/2017 (coret yang tidak perlu)

Jenis Kelamin : L / P (coret yang tidak perlu)

**PETUNJUK UMUM**

1. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan di Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis.
2. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya.
3. Jawaban saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
4. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang ( √ ) pada kolom yang tersedia.
5. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu :
6. = Sangat Tidak Setuju
7. = Tidak Setuju
8. = Setuju
9. = Sangat Setuju

**Lembar Isian**

**LAMPIRAN 2. Dokumentasi Pengambilan dan Pengumpulan Data Kuisioner oleh Penulis**













