

ABSTRAKSI

Saat ini mutu suatu perguruan tinggi menjadi pilihan penting bagi setiap calon mahasiswa baru. Setiap mahasiswa baru akan memilih perguruan tinggi yang mempunyai mutu yang baik. Selain berguna dalam merekrut calon mahasiswa baru, mutu perguruan tinggi yang baik juga membantu perguruan tinggi tersebut dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat. Salah satu kualitas yang berpengaruh adalah kualitas layanan akademik yang terdapat di dalam perguruan tinggi tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa di Politeknik Universitas Surabaya sebagai responden dengan jumlah 170 mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan akademik yang dimiliki Politeknik UBAYA.

Dari hasil analisis deskriptif untuk Politeknik Universitas Surabaya diperoleh dimensi yang dianggap penting adalah *responsiveness* (4.32) dan dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi akuntabilitas (3.65). Dari hasil analisis Manova diperoleh bahwa nilai signifikansi *Wilks' Lambda* secara keseluruhan berdasarkan angkatan pada bagian tingkat kepentingan (0,094) dan untuk tingkat kepuasan (0,907). Sedangkan hasil nilai signifikansi *Wilks' Lambda* secara keseluruhan berdasarkan jurusan pada bagian tingkat kepentingan (0.168) dan pada tingkat kepuasan (0.460). Nilai signifikansi *Wilks' Lambda* ini lebih besar dari 0,05 yang berarti tingkat kepentingan dan kepuasan adalah sama atau tidak ada beda. Untuk itu dalam analisis berikutnya tidak lagi dilakukan pembedaan antara angkatan dan jurusan. Dari analisis kelemahan dan keunggulan Politeknik Universitas Surabaya didapatkan variabel-variabel mana saja yang menjadi keunggulan dan harus dipertahankan yaitu: (1)keahlian dosen sesuai dengan tuntutan studi, (2)kesesuaian materi kuliah dengan perkembangan ilmu, (3)buku-buku di perpustakaan yang sesuai tuntutan kurikulum, (4)cara penyajian materi kuliah yang mudah dimengerti, (5)kemudahan prosedur-prosedur dalam pengurusan administrasi, (6)keakuratan hasil nilai ujian mahasiswa, (7)keakuratan data-data administrasi, (8)informasi mengenai hasil evaluasi belajar yang transparan, (9)kecepatan respon dosen terhadap kesulitan mahasiswa.

Sedangkan variabel-variabel yang menjadi kelemahan dan perlu mendapatkan perhatian khusus serta perlu ditingkatkan kualitas layanannya yaitu: (1)kesopanan dan keramahan karyawan, (2)ketepatan informasi yang diberikan karyawan, (3)informasi mengenai program pencarian kerja dan pengembangan karir, (4)kecepatan respon petugas laboratorium terhadap kesulitan mahasiswa, (5)kecepatan respon karyawan dalam menangani komplain, (6)kecepatan pelayanan karyawan di perpustakaan, dan (7)kecepatan pelayanan karyawan Tata Usaha.

Hasil dari analisis ini menjadi masukan kepada pihak Politeknik Universitas Surabaya yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan akademik di Politeknik Universitas Surabaya. Masukan yang dapat diberikan antara lain: (1)pengadaan evaluasi kualitas layanan karyawan secara berkala baik melalui kuesioner maupun daftar periksa pengukuran karyawan profesional, (2)pengadaan training karyawan, (3)pemberian motivasi kerja, penghargaan dan perintah yang jelas oleh pihak atasan/pimpinan Politeknik kepada karyawan, (4)disediakan petugas yang berwenang terhadap laboratorium, (5)Pendirian lembaga *Job Placement and Career Centre* (JPCC) di Politeknik UBAYA.