

10/072  
h  
PERPUSTAKA  
POLITEKNIK MANUFAKTUR  
BANDUNG

**PENGARUH PEMAHAMAN MAHASISWA  
TENTANG  
MUTU PENDIDIKAN TERHADAP PERSEPSI LAYANAN  
DI  
POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANDUNG.**



**Dibuat oleh:**

**Dindin Sulaeman, Dipl. Ing. HTL, MBA**

Bandung 16 Maret 2006

## Daftar isi

Daftar isi .....	ii
Abstrak .....	iii
1 Pendahuluan.....	1
2 Tinjauan Pustaka .....	1
2.1 Konsep mutu.....	1
2.2 Evolusi mutu .....	1
3 Metodologi.....	2
3.1 Objek .....	2
3.2 Rancangan kuesioner.....	2
3.3 Kuesioner .....	3
4 Hasil & Pembahasan.....	3
5 Kesimpulan & Saran .....	4
5.1 Kesimpulan.....	4
5.2 Saran .....	4
6 Bahan pustaka.....	5
7 Lampiran .....	6



## Abstrak

Politeknik Manufaktur Negeri Bandung (Polman) sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi telah menjalankan pendidikan dan menerima mahasiswanya sejak tahun 1976. Sejak meluluskan mahasiswa yang pertama hingga saat ini selalu menjaga mutu lulusannya. Agar mutu lulusannya terjamin, sejak April 2003 Polman sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) - ISO 9001:2000.

SMM - ISO 9001:2000 mensyaratkan kepada penggunanya, untuk merencanakan, menerapkan, memelihara serta mengembangkan sistem secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan Polman sebagai pengguna SMM - ISO 9001:2000 bisa lebih mampu memuaskan pelanggannya yaitu mahasiswa, orangtua mahasiswa, industri dan pemerintah.

Polman dalam menerapkan SMM - ISO 9001:2000 mempunyai tujuan untuk memuaskan pelanggannya. Agar mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, ada beberapa cara. Salah satunya adalah mengukur kepuasan pelanggan utama yang langsung dilayani dalam aktifitas hariannya yaitu mahasiswa. Cara yang ditempuh untuk pengukuran ini melalui quessioner. Adapun hal - hal yang diukur antara lain untuk mengetahui sejauh mana layanan dosen; kondisi alat & perlengkapan pendidikan serta layanan Polman secara umum.

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil pengukuran, dijadikan untuk secara terus menerus meningkatkan layanan kepada pelanggan; melakukan aksi koreksi terhadap ketidak - sesuaian segala hal yang telah dijanjikan kepada mahasiswa baik yang tersurat ataupun tersirat; serta mencegah / mengantisipasi kemungkinan - kemungkinan yang cenderung akan terjadi bila tidak dilakukan aksi pencegahan.

Kata kunci: pengembangan berkelanjutan



# 1 Pendahuluan

Peningkatan kemampuan pengelolaan dan pengembangan perguruan tinggi adalah sesuatu yang tidak bisa ditunda lagi dan dirasakan sudah sangat perlu untuk dilakukan termasuk pemanfaatan prinsip-prinsip manajemen modern yang berorientasi pada mutu seperti halnya Sistem manajemen mutu (SMM).

SMM bertujuan dan berintikan pada perbaikan terus menerus sehingga organisasi dapat memperkuat dan mengembangkan mutu produknya. Begitu pula bagi Pendidikan Tinggi yang merupakan salah satu alat untuk turut serta dalam meningkatkan:

- Otonomi perguruan tinggi
- Kesehatan bangsa
- Daya saing bangsa

sehingga produknya bisa bersaing dengan skrup lokal, regional, nasional ataupun internasional dan diharapkan lulusannya sesuai dengan kebutuhan industri.

Dalam melaksanakan operasionalnya Perguruan tinggi harus mampu mengeliminasi tantangan dan hambatan salah-satunya adalah perubahan-perubahan yang terjadi pada: nilai ekonomi secara micro ataupun macro serta moneter di pasar bebas. Hal ini menuntut Perguruan tinggi untuk lebih cermat dalam menentukan wawasan kedepan yang didasarkan atas pertimbangan potensi, kendala, peluang dan ancaman sehingga perguruan tinggi harus lebih efektif dan efisien dalam bertindak.

Bila ingin bersaing dan memenangkan persaingan ini di era globalisasi, minimal dirumah sendiri, maka Perguruan tinggi harus menerapkan pendekatan pada proses belajar dan mengajarnya yang berbasis pada mutu. Sehingga perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan jasa pendidikannya maupun kegiatan dalam pengembangan sumber daya manusia yang dimilikinya mempunyai keunggulan. Selain itu mutu produk yang dihasilkan harus mampu telusur yang tinggi. Untuk keperluan tersebut perguruan tinggi perlu

menerapkan dan mengembangkan sistem manajemen mutu. Begitu pula Politeknik Manufaktur Negeri Bandung (POLMAN).

Sebagai institusi pendidikan POLMAN berkewajiban meningkatkan kualitas lulusannya. Agar hal tersebut tercapai, maka perlu adanya perbaikan secara berkelanjutan (*continoual improvement*) baik itu staf pengajar, layanannya termasuk juga perlengkapan dan peralatan praktikum, sehingga tujuan yang telah ditetapkan untuk masa yang akan datang tercapai. Untuk maksud tersebut, perlu mengkaji dan mengevaluasi situasi, kondisi serta permasalahan yang ada di Polman baik tantangan yang datangnya dari luar (*extern*), ataupun tantangan yang datang dari dalam (*intern*) yang selanjutnya harus diantisipasi sedini mungkin dan perlu dihadapi dengan segala kemampuan yang ada dan telah dimiliki.

## 2 Tinjauan Pustaka

### 2.1 Konsep mutu

Mutu merupakan salah satu pokok yang sering salah dipahami dalam bisnis saat ini, walaupun disadari sepenuhnya bahwa hal ini merupakan inti kelangsungan hidup organisasi. Pada hakekatnya mutu produk ditentukan oleh pelanggan, dimana produsen dengan kemampuan yang ada akan menyetujui dan memebrikan produk sesuai dengan yang diminta dan diper-syaratkan oleh pelanggan. Agar organisasi bisa bertahan dan tidak ditinggalkan oleh pelanggan, maka organisasi perlu memper-tahankan dan memperbaiki mutu produknya secara berkelanjutan.

### 2.2 Evolusi mutu

Konsep mutu sudah ada sejak dulu, bahkan mutu didefinisikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat pada entitas dalam memenuhi persyaratan pelanggan.

Mutu sejak awal sudah berevolusi, sampai sekarang sudah berevolusi beberapa generasi, dimana generasi pertama mengu-tamakan pada pemastian dan pemenuhan terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini

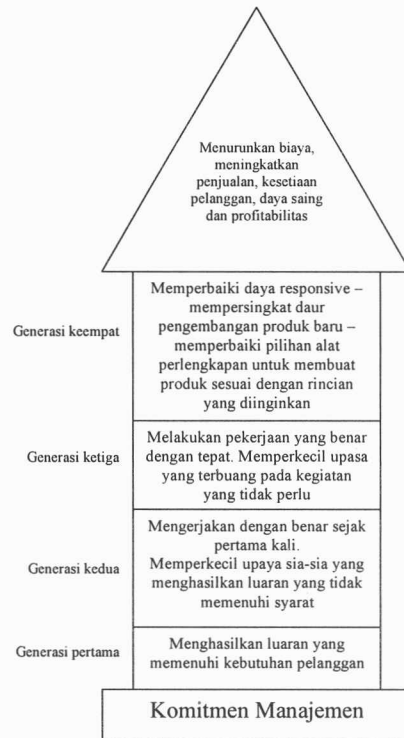
menunjukkan bahwa pelanggan akan menerima produk yang sesuai dengan kebutuhannya. Pada fase ini, perlu sistem manajemen yang dapat mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa kebutuhan mereka terpenuhi.

Generasi kedua, bertujuan mengerjakan sesuatu yang benar sejak pertama kali dan setiap waktu. Dalam fase ini sistem manajemen yang diperlukan adalah yang mampu mendeteksi kesalahan sejak awal, dengan cara menerapkan aksi pencegahan. Dengan demikian, organisasi mampu memantau proses dan mencegah kesalahan yang timbul sejak pertama kali.

Generasi ketiga mempunyai maksud untuk mengenali sesuatu yang tidak perlu. Pada fase ini, organisasi perlu menganalisa fungsi-fungsi yang harus dipertanggungjawabkan oleh organisasi.

Organisasi yang sadar mutu sudah barang tentu memusatkan sasarannya pada produk yang sesuai dengan kebutuhan dengan cara mengerjakannya lebih efektif dan efisien. Organisasi yang seperti ini sudah pasti akan menerapkan generasi dua dan tiga. Selanjutnya generasi keempat bertujuan untuk memperpendek waktu yang digunakan dan menghemat biaya yang timbul. Sebagai contoh penerapan generasi keempat ini adalah Penyebaran Fungsi Mutu (*Quality Function Deployment / QFD*).

Secara diagram keempat generasi yang diuraikan diatas dapat disampaikan sebagai berikut:



Gambar 1. bagan mutu

### 3 Metodologi

#### 3.1 Objek

Agar mampu mengembangkan diri sesuai dengan tuntutan *stakeholder*, maka sudah sewajarnya Polman melakukan aksi. Salah satu aksi yang pernah dilakukan adalah memberi kuesioner kepada *stakeholder* yang dalam kesempatan ini adalah mahasiswa tingkat I sampai dengan tingkat III yang sedang melaksanakan kuliah teori. Adapun kuesioner tersebut diberikan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa (salah satu pelanggan/*stakeholder*) terhadap kinerja Polman Bandung.

#### 3.2 Rancangan kuesioner

Questioner dibagi dalam tiga katagori antara lain katagori kepuasan mahasiswa terhadap layanan:

- Dosen
- Alat & perlengkapan
- Polman secara umum

Kuesioner sifatnya tertutup dengan

menggunakan sistem *Likert* dengan skala penilaian 5 untuk sangat setuju serta 1 untuk sangat tidak setuju, tanpa ada angka 3 dengan harapan tidak ada mahasiswa yang memberikan nilai tengah. Kuesioner akan mengukur antara harapan / ekspektasi dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Adapun ukuran gap kepuasan pelanggan yang dipakai sebagai tersampaikan seperti pada tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3.1 Ukuran & sebutan Gap

No	Gap	Sebutan
1	$> - 1$	Sangat puas
2	$- 1 \geq \text{gap} \geq - 2$	Puas
3	$- 2 \geq \text{gap} \geq - 3$	Cukup puas
4	$- 3 \geq \text{gap} \geq - 4$	Tidak puas
5	$< - 4$	Sangat tidak puas

### 3.3 Kuesioner

Pertanyaan yang diajukan untuk layanan dosen sbb:

1. Dosen Polman semestinya berpenampilan rapi
2. Dosen Polman semestinya melaksanakan pelayanan pengajarannya dengan segera
3. Dosen Polman semestinya selalu bersedia membantu mahasiswa
4. Dosen Polman semestinya tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan mahasiswa
5. Dosen Polman semestinya menumbuhkan rasa percaya kepadanya dalam diri mahasiswa
6. Dosen Polman semestinya selalu bersikap ramah dan sopan
7. Dosen Polman semestinya memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan / menjawab masalah / pertanyaan mahasiswanya
8. Polman semestinya mempunyai dosen wali yang memberi perhatian secara personal kepada mahasiswanya
9. Dosen Polman semestinya memahami kebutuhan-kebutuhan khusus anda

Pertanyaan yang diajukan untuk layanan

alat & perlengkapan sbb:

1. Polman semestinya memiliki peralatan (termasuk di lab., bengkel dan studio) yang berteknologi masa kini.
2. Ruang kelas dan gedung Polman semestinya terlihat asri dan bersih.
3. Polman semestinya memiliki alat bantu pengajaran (di dalam kelas) yang modern.

Pertanyaan yang diajukan untuk layanan umum sbb:

1. Polman semestinya menangani / memenuhi permintaan anda dalam jangka waktu yang dijanjikan
2. Jika mahasiswa mempunyai masalah, pihak Polman semestinya menunjukkan ketulusan untuk menolong
3. Polman semestinya selalu menjaga data mahasiswa agar selalu akurat dan up to date
4. Polman semestinya melaksanakan pelayanan pengajaran (teori atau praktek) sesuai dengan waktu yang dijadwalkan
5. Mahasiswa semestinya merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak Polman Bandung
6. Pihak Polman semestinya memberi perhatian secara individual kepada mahasiswa
7. Jam perkuliahan di Polman semestinya memuaskan mahasiswanya
8. Polman semestinya mempunyai dosen wali yang memberi perhatian secara personal kepada mahasiswanya

## 4 Hasil & Pembahasan

Kuesioner diolah sedemikian rupa sehingga hasil yang didapatkan merupakan perbandingan rerata antara harapan / ekspektasi dan persepsi mahasiswa tingkat I sampai dengan tingkat III terhadap layanan-layanan yang diberikan.

Hal ini dilakukan demikian, karena berdasarkan data yang didapat dari hasil

pengukuran, Polman masih perlu melakukan pengembangan-pengembangan sehingga secara umum dimasa yang akan datang Polman mampu melakukan pengembangan berkelanjutan minimal hingga mencapai generasi ke tiga dari bagan mutu yang telah disampaikan pada tinjauan pustaka diatas, yaitu melakukan pekerjaan yang benar dengan tepat serta mampu memperkecil upaya yang terbuang pada kegiatan yang tidak perlu.

Dari kuesioner yang diberikan, didapat hasil sebagai mana disampaikan pada tabel 4.1 sampai dengan tabel 4.4. Jumlah respon-den yang mengisi diwakili oleh mahasiswa yang mengikuti teori pada minggu 19, 20 dan 21 tahun ajaran 2005/2006 tanpa mahasiswa D3KT yang sedang mengikuti / menjalankan Program Praktik Lapangan.

Tabel 4.1 Pengukuran layanan dosen

No.	PERTANYAAN	Epektasi			Persepsi			Gap Maks
		Tk I	Tk II	Ti III	Tk I	Tk II	Ti III	
<b>Layanan Dosen</b>								
1	Dosen Polman Bandung semestinya berpenampilan rapi.	4.33	4.51	4.68	3.75	3.75	3.42	(1.26)
2	Dosen Polman Bandung semestinya memberi tahu mahasiswa kapan dia bisa ditemui.	4.33	4.41	4.54	3.23	3.21	3.08	(1.47)
3	Dosen Polman Bandung semestinya melaksanakan pelayanan pengajarannya dengan segera.	4.15	4.61	4.56	3.27	3.37	3.10	(1.46)
4	Dosen Polman Bandung semestinya selalu bersedia membantu mahasiswa.	4.59	4.68	4.66	3.55	3.30	2.84	(1.82)
5	Dosen Polman Bandung semestinya tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan mahasiswanya.	4.47	4.49	4.50	3.43	3.03	3.14	(1.46)
6	Dosen Polman Bandung semestinya selalu bersikap ramah dan sopan.	4.59	4.56	4.72	3.65	3.66	3.09	(1.63)
7	Dosen Polman Bandung semestinya memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan/menjawab masalah/pertanyaan mahasiswanya.	4.50	4.65	4.71	3.95	3.62	3.71	(1.03)
8	Dosen Polman Bandung semestinya memahami kebutuhan-kebutuhan khusus anda.	4.03	4.15	4.01	3.12	2.73	2.77	(1.42)
9	Perilaku dosen Polman Bandung semestinya menumbuhkan rasa percaya kepadanya dalam diri mahasiswa.	4.45	4.70	4.55	3.37	3.25	3.04	(1.51)
Rerata		4.37	4.51	4.55	3.49	3.33	3.14	(1.44)

Tabel 4.2 Pengukuran layanan alat

No.	PERTANYAAN	Epektasi			Persepsi			Gap Maks
		Tk I	Tk II	Ti III	Tk I	Tk II	Ti III	
<b>Alat</b>								
1	Polman Bandung semestinya memiliki peralatan (termasuk di lab., bengkel dan studio) yang berteknologi masa kini.	4.89	4.91	4.76	3.48	3.13	3.06	(1.79)
2	Ruang kelas dan gedung Polman Bandung semestinya terlihat ari dan berah.	4.77	4.86	4.80	3.81	3.34	3.06	(1.74)
3	Polman Bandung semestinya memiliki alat bantu pengajaran (di dalam kelas) yang modern.	4.58	4.79	4.59	3.71	2.90	3.23	(1.88)
Rerata		4.74	4.85	4.72	3.67	3.12	3.12	(1.80)

Tabel 4.3 Pengukuran layanan umum

No.	PERTANYAAN	Epektasi			Persepsi			Gap Maks
		Tk I	Tk II	Ti III	Tk I	Tk II	Ti III	
<b>Layanan Umum</b>								
1	Polman Bandung semestinya menanggapi/menemahi permintaan anda dalam jangka waktu yang dijanjikan.	4.68	4.67	4.74	3.14	2.95	2.74	(2.00)
2	Jika mahasiswa mempunyai masalah, pihak Polman Bandung semestinya menunjukan ketulusan untuk menolong.	4.60	4.77	4.73	3.43	3.22	2.55	(2.18)
3	Polman Bandung semestinya selalu menjaga data mahasiswa agar selalu akurat dan up to date.	4.55	4.68	4.70	3.76	3.44	2.80	(1.91)
4	Polman Bandung semestinya melaksanakan pelayanan pengajaran (teori atau praktek) sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.	4.51	4.65	4.81	3.78	3.17	3.15	(1.67)
5	Mahasiswa semestinya merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak Polman Bandung.	4.59	4.77	4.81	3.25	3.14	3.05	(1.76)
6	Pihak Polman Bandung semestinya memberi perhatian secara individual kepada mahasiswa.	3.91	4.09	4.32	3.25	2.66	3.23	(1.43)
7	Jam perkuliahan di Polman Bandung semestinya memuaskan mahasiswanya.	4.43	4.54	4.36	3.44	2.90	2.72	(1.65)
8	Polman Bandung semestinya mempunyai dosen wali yang memberi perhatian secara personal kepada mahasiswanya.	4.15	4.70	4.54	3.38	3.05	3.15	(1.65)
Rerata		4.43	4.61	4.63	3.43	3.07	2.92	(1.78)

Tabel 4.4 Perbandingan hasil pengukuran

No.	Pengukuran terhadap	Epektasi			Persepsi			Gap		
		Tk I	Tk II	Ti III	Tk I	Tk II	Ti III	Tk I	Tk II	Ti III
<b>Dosen</b>										
		4.37	4.51	4.55	3.49	3.33	3.14	(0.88)	(1.17)	(1.41)
<b>Sarana &amp; Prasarana</b>										
		4.74	4.85	4.72	3.67	3.12	3.12	(1.08)	(1.73)	(1.60)
<b>Layanan</b>										
		4.43	4.61	4.63	3.43	3.07	2.92	(1.00)	(1.54)	(1.70)

## 5 Kesimpulan & Saran

### 5.1 Kesimpulan

Ditinjau dari hasil pengukuran, gap yang paling besar pada umumnya disampaikan oleh mahasiswa tingkat III, artinya makin tinggi tingkat pengetahuan, pengalaman serta wawasan mahasiswa tentang pendidikan yang dirasakan, makin tinggi juga harapan layanan yang mereka terima dan diberikan Polman.

Disisi lain, makin tinggi tingkat pendidikan mahasiswa, mereka merasakan bahwa layanan yang diberikan oleh Polman perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Hal ini bisa disimpulkan karena harapan mahasiswa terhadap layanan Polman meningkat berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman mereka tentang pendidikan.

Dari hasil pengukuran diatas, terdapat gap antara harapan dengan persepsi disemua aspek yang ditanyakan. Rerata gap yang muncul secara keseluruhan sebagian besar masih dibawah - 2. Namun disisi lain ada juga elemen layanan Polman yang sudah melampaui - 2 gapnya. Artinya ada aspek layanan yang dirasakan oleh mahasiswa sudah tidak puas, namun masih cukup puas.

### 5.2 Saran

Agar Polman masih menjadi ujung tombak pendidikan dan teknologi manufaktur

sesuai dengan visinya, maka perlu melakukan perbaikan layanan disemua aspek antara lain:

#### **Perbaikan layanan pengajar**

Pada hakekatnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap dosen masih cukup tinggi, namun ada yang perlu diperhatikan yaitu mahasiswa mengharapkan dosen lebih meluangkan waktunya untuk membantu mereka dalam hal mahasiswa mempunyai kesulitan terutama dalam mata kuliah yang diajarkan oleh dosen untuk itu disarankan untuk:

- Sebisa mungkin Pengaturan tugas staf pengajar disesuaikan dengan jadwal kuliah / pengajaran
- Menerapkan sistem merit sehingga dosen bisa lebih berkonsentrasi terhadap fungsi dan tugasnya
- Implementasi kodek etik dosen & mahasiswa

#### **Perbaikan layanan alat**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan alat yang digunakan masih tinggi, namun demikian Polman diharapkan lebih meningkatkan lagi terutama pada alat bantu pengajaran yang termutakhirkan, sehingga mahasiswa lebih mampu memahami bahan yang disampaikan oleh dosen.

Dengan demikian langkah kongkrit yang perlu dilakukan adalah:

- Implementasi & Aplikasi Kelas multi media
- Perbaikan & pengadaan fasilitas Lab/bengkel

#### **Perbaikan layanan umum**

Secara rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan secara umum masih tinggi. Namun demikian, ada hal dimana tingkat kepuasan pelanggan relatif lebih rendah dibandingkan dengan layanan lain baik itu layanan umum, dosen dan juga alat. Untuk itu Polman sebaiknya melakukan penataan yang lebih kongkrit lagi terutama dalam hal:

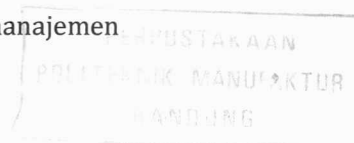
- Implementasi & Aplikasi sistem

informasi akademis & Memperbaiki jalur komunikasi antara institusi dan mahasiswa

- Polman harus konsisten terhadap komitmen
- Fungsi dosen wali lebih diberdayakan sehingga bisa menjadi interface mahasiswa dan pengajar serta fungsi dosen bimbingan dan konseling

## **6 Bahan pustaka**

1. Implementing Total Quality Management 3rd edition, 2002, Lesley Munro-Faure & Malcolm Munro - Faure, Longman Group UK Ltd.
2. The European Standard EN ISO 9001:2000, Quality Management Systems & Requirements, 2000, Brussel
3. The European Standard EN ISO 9000:2000, Quality Management Systems Fundamental & Vocabulary 2nd edition, 2000, Brussel
4. Research Design, Qualitative & Quantitative Approach, 1994, John W. Creswell.
5. Total quality manajemen





## 7 Lampiran

Tabel 1 Hasil pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa)

No	Pertanyaan	Tahun 2006				Tahun 2007				Gap 2006 - 2007	Keterangan	Usulan tindakan koreksi
		Expek-tasi	Persepsi	Gap	Ket	Expek-tasi	Persepsi	Gap	Ket			
1	Polman Bandung semestinya memiliki peralatan (termasuk di lab, bengkel dan studio) yang berteknologi masa kini.	4.90	3.16	-1.74	Puas	4.87	3.24	-1.63	Puas	0.02	kepuasan pelanggan turun	Perbaikan & pengadaan fasilitas Lab/bengkel
2	Ruang kelas dan gedung Polman Bandung semestinya terlihat asri dan bersih.	4.84	3.48	-1.35	Puas	4.81	3.43	-1.38	Puas	-0.01		
3	Dosen Polman Bandung semestinya berpenampilan rapi.	4.53	3.68	-0.84	Sangat puas	4.49	3.66	-0.84	Sangat puas	-0.38	kepuasan pelanggan turun	Implementasi & Aplikasi Kelas multi media
4	Polman Bandung semestinya memiliki alat bantu pengajaran (di dalam kelas) yang modern.	4.77	3.03	-1.74	Puas	4.65	3.30	-1.36	Puas	-0.05	kepuasan pelanggan turun	Polman harus konsisten terhadap komitmen
5	Polman Bandung semestinya menangani/memenuhi permintaan anda dalam jangka waktu yang diajukan.	4.69	2.90	-1.79	Puas	4.69	2.96	-1.74	Puas	0.12		
6	Jika mahasiswa mempunyai masalah, pihak Polman Bandung semestinya menunjukkan ketulusan untuk menolong.	4.63	3.16	-1.47	Puas	4.69	3.10	-1.59	Puas	-0.03	kepuasan pelanggan turun	
7	Polman Bandung semestinya selalu menjaga data mahasiswa agar selalu akurat dan up to date.	4.61	3.32	-1.29	Puas	4.64	3.37	-1.26	Puas			
8	Polman Bandung semestinya melaksanakan pelayanan pengajaran (teori atau praktek) sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.	4.68	3.26	-1.43	Puas	4.65	3.39	-1.25	Puas	-0.17	kepuasan pelanggan turun	Sebisanya mungkin Pengaturan tugas staf pengajar disesuaikan dengan jadwal kuliah / pengajaran
9	Dosen Polman Bandung semestinya memberi tahu mahasiswa kapan dia bisa ditemui.	4.53	3.16	-1.37	Puas	4.42	3.18	-1.24	Puas	-0.13	kepuasan pelanggan turun	Fungsi dosen wali lebih diberdayakan sehingga bisa menjadi interface mahasiswa dan pengajar
10	Dosen Polman Bandung semestinya melaksanakan pelayanan pengajarannya dengan segera.	4.54	3.40	-1.15	Puas	4.42	3.25	-1.17	Puas	0.02		
11	Dosen Polman Bandung semestinya selalu bersedia membantu mahasiswa.	4.63	3.56	-1.07	Puas	4.64	3.26	-1.38	Puas	0.31		
12	Dosen Polman Bandung semestinya tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan mahasiswanya.	4.36	2.94	-1.43	Puas	4.49	3.21	-1.27	Puas	-0.16	kepuasan pelanggan turun	Menerapkan sistem merit sehingga dosen bisa lebih berkonsentrasi terhadap fungsi dan tugasnya
13	Perilaku dosen Polman Bandung semestinya menumbuhkan rasa percaya kepadanya dalam diri mahasiswa.	4.68	3.33	-1.35	Puas	4.56	3.23	-1.33	Puas	-0.02		
14	Mahasiswa semestinya merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak Polman Bandung.	4.73	3.09	-1.64	Puas	4.71	3.16	-1.56	Puas	-0.08	kepuasan pelanggan turun	Implementasi & Aplikasi sistem informasi akademis & Memperbaiki jalur komunikasi antara institusi dan mahasiswa
15	Dosen Polman Bandung semestinya selalu bersikap ramah dan sopan.	4.68	3.49	-1.18	Puas	4.62	3.49	-1.13	Puas	-0.06	kepuasan pelanggan turun	Implementasi kodek etik dosen & mahasiswa

No	Pertanyaan	Tahun 2006				Tahun 2007				Gap 2005 - 2006	Keterangan	Usulan tindakan koreksi
		Expek-tasi	Persepsi	Gap	Ket	Expek-tasi	Persepsi	Gap	Ket			
16	Dosen Polman Bandung semestinya memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan/menjawab masalah/pertanyaan mahasiswa.	4.69	3.84	-0.84	Sangat puas	4.61	3.77	-0.84	Sangat puas	-0.01		
17	Pihak Polman Bandung semestinya memberi perhatian secara individual kepada mahasiswa.	4.00	2.83	-1.18	Puas	4.09	3.04	-1.05	Puas	-0.13	kepuasan pelanggan turun	Fungsi dosen wali lebih diberdayakan sehingga bisa menjadi interface mahasiswa dan pengajar
18	Jam perkuliahan di Polman Bandung semestinya memuaskan mahasiswanya.	4.52	3.22	-1.30	Puas	4.45	3.05	-1.40	Puas	0.10		
19	Polman Bandung semestinya mempunyai dosen wali yang memberi perhatian secara personal kepada mahasiswanya.	4.43	3.04	-1.39	Puas	4.45	3.21	-1.24	Puas	-0.15	kepuasan pelanggan turun	Fungsi dosen wali lebih diberdayakan sehingga bisa menjadi interface mahasiswa dan pengajar
20	Dosen Polman Bandung semestinya memahami kebutuhan-kebutuhan khusus anda.	4.07	2.76	-1.31	Puas	4.07	2.89	-1.18	Puas	-0.13	kepuasan pelanggan turun	Fungsi dosen wali lebih diberdayakan sehingga bisa menjadi interface mahasiswa dan pengajar serta fungsi dosen bimbingan dan konseling

PERPUSTAKAAN

PERALIHAN WAMUKATUB

BANDUNG