

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan mutu pendidikan tinggi (PT) ditandai oleh pilihan masyarakat berdasarkan pertimbangan “baik” atau “tidak baiknya” PT yang bersangkutan. Gambaran tersebut merupakan cerminan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap mutu PT. Mutu pendidikan akan dicapai manakala pihak PT konsisten terhadap standar, spesifikasi dan model-model pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakatnya mulai program studi diploma hingga tingkat doktoral.

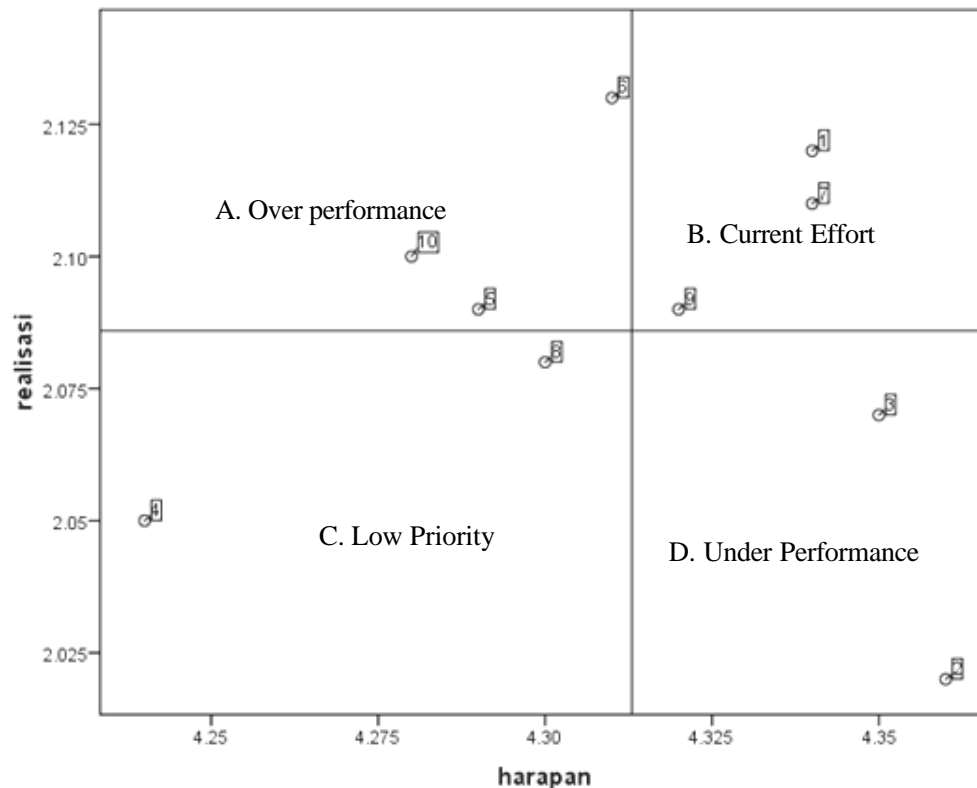
Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Herayanti, 2009) menyatakan bahwa ” Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen” .

Tenaga administrasi sekolah dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Mereka bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Meski bertugas sebagai tenaga kependidikan yang tidak mengajar, tenaga administrasi tetap menjunjung tinggi nilai-nilai pendidikan. Begitu pula tenaga administrasi di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)

Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi sudah seharusnya menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, namun hal tersebut bukan hal yang terlalu mudah dilakukan.

Berdasarkan hasil survey awal penilaian mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta terhadap kinerja penyampaian jasa administrasi kampus menunjukkan bahwa penyampaian jasa unit administrasi kampus belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa, masih masih terdapat kesenjangan antara harapan terhadap kinerja pelayanan unit administrasi dengan tingkat pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh mahasiswa. Hasil survei penilaian kinerja penyampaian jasa unit administrasi secara keseluruhan tampak pada gambar 1.

**Gambar 1.**  
**Diagram Kartesius Tingkat Harapan terhadap**  
**Indikator Kinerja Penyampaian Jasa**



Berdasarkan diagram kartesius di atas yang masuk dalam *over performance* adalah kecepatan (5); daya tangkap (6) dan kemudahan akses (10). Selanjutnya yang masuk dalam *current effort* yaitu kerapihan (1); ketepatan waktu (7); dan kemudhan prosedur (9); yang masuk dalam *low priority* yaitu penanganan (4); dan kejelasan informasi (8); adapun yang masuk *under performance* yaitu keramahan (2) dan kemampuan (3) yaitu penguasaan karyawan terhadap sifat dan jenis pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, misalnya memberi penjelasan informasi dan pengumuman pada mahasiswa, membuat memo, mengoperasikan komputer, laptop, proyektor, dan lain sebagainya. Pada diagram kartesius di atas indikator yang memiliki kesenjangan terbesar antara

harapan dan realisasi yang dirasakan oleh mahasiswa adalah: keramahan dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan *gap* atau kesenjangan skor antara harapan dengan realisasi, seperti pada tabel I.1.

**Tabel I.1.**  
**Nilai realisasi dan harapan Mahasiswa terhadap**  
**Indikator Kinerja Penyampaian Jasa Unit Administrasi Kampus**

No.	Indikator kinerja penyampaian jasa	Harapan	Realisasi	Gap
1	Kerapihan	4.34	2.12	2.22
2	<b>Keramahan</b>	<b>4.36</b>	<b>2.02</b>	<b>2.34*</b>
3	Kemampuan	4.35	2.07	2.28
4	Penanganan	4.24	2.05	2.19
5	Kecepatan	4.29	2.09	2.2
6	Daya tangkap	4.31	2.13	2.18
7	Ketepatan waktu	4.34	2.11	2.23
8	Kejelasan informasi	4.3	2.08	2.22
9	Kemudahan prosedur	4.32	2.09	2.23
10	Kemudahan akses	4.28	2.1	2.18

Berdasarkan analisis skor diketahui kesenjangan antara harapan dan realisasi terdapat pada aspek keramahan dalam pelayanan. Didukung oleh hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa sebagai pengguna jasa, pelayanan petugas administrasi dan tata usaha dalam hal keramahan masih jauh dari harapan. Perilaku ketidakramahan menurut mahasiswa tercermin dalam beberapa indikator seperti : jarang tersenyum, berbicara secara ketus, sering marah, tidak mau menjawab pertanyaan atau tidak bersedia menjelaskan informasi-informasi berkaitan dengan perkuliahan dan sebagainya.

Pada wawancara dengan salah satu dekan di UMS dipaparkan beberapa permasalahan yang terjadi pada salah satu lembaga unit kerja Tata Usaha. Permasalahan tersebut diantaranya:

1. Sering terjadi penundaan tugas jika tidak ada pengawasan,

2. Kinerja kepala TU belum optimal sesuai dengan Jobdesk.
3. Ketidakseimbangan distribusi kerja antara staf, misalnya ada staf yang diberi beban pekerjaan terlalu banyak atau berat sedangkan staf lain terlalu sedikit atau ringan.

Hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa juga diungkapkan bahwa kualitas pelayanan atau kinerja di beberapa lembaga masih kurang maksimal, terutama yaitu:

1. Pelayanan perpustakaan dan tata usaha di beberapa fakultas. Sebagai contoh pelayanan petugas perpustakaan yang kurang ramah, pengurusan adminisitrasi pendaftaran anggota perpustakaan terkesan lamban

2. Petugas TU dalam hal penyusunan jadwal ujian komprhensif dan sidang skripsi, terkadang jadwal ujian sering berubah tanpa pemberitahuan ke mahasiswa, ataupun jika ada pemberitahuan waktunya sudah sangat mepet atau mendekati hari pelaksanaan ujian.

Didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Murwanti dan Nursiam (2004) di UMS menyatakan ada pengaruh signifikan antara gap kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa pada *gap reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dari hasil penelitian tersebut turut menunjukkan bahwa keramahan pelayanan karyawan atau petugas menjadi salah satu permasalahan yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selanjutnya berdasarkan informasi melalui website [www.UMS.ac.id](http://www.UMS.ac.id). (2011) beberapa permasalahan terjadi di UMS, antara lain:

1. Kualitas Staf Edukasi Tetap (SET) secara umum masih perlu peningkatan, pada jurusan tertentu seperti pada PS Pendidikan Kedokteran, mayoritas SET masih menggunakan tenaga ahli dari luar, oleh karena itu universitas terus menggalakan program studi lanjut bagi SET.

2. Sistem rekrutmen Staf Non Edukasi Tetap (SNET) dilakukan berdasarkan atas kebutuhan dan formasi yang diperlukan. Permasalahan muncul akibat proses penerimaan SNET pada tahap berdirinya UMS yang sebagian besar berdasar pada hubungan personal dan kepribadian, dan kurang memperhatikan aspek ketrampilan. Hal ini berdampak pada sulitnya proses pengembangan SNET karena kemampuan dasar yang kurang memadai. Promosi SNET lebih bertumpu pada masa kerja dan kepribadian, keahlian masih menjadi faktor kedua.

3. Sistem pengarsipan kasus yang belum tertib sehingga informasi penyelesaian kasus oleh Tim Penegak Disiplin masih sulit diakses oleh sivitas akademika.

4. Rasio mahasiswa aktif/SNET masih tinggi. Sehingga agar SNET dapat melakukan pelayanan secara efisien diperlukan dukungan sistem administrasi yang baik dan ketrampilan SNET yang lebih baik.

5. Sistem pengarsipan berkas rekrutmen kurang baik, sehingga sulit melacak data proses rekrutmen yang dilakukan.

6. Belum ada program untuk peningkatan kualitas SNET secara berkala.

7. Belum ada analisa jabatan yang baku dan dijalankan untuk proses distribusi karyawan pada masing-masing unit/fakultas.

8. Rata-rata tingkat *computer literacy* SNET masih rendah.

9. Masih ada kejadian hilangnya berkas kenaikan pangkat, sehingga proses kenaikan pangkat menjadi tertunda karena harus melengkapi berkas-berkas yang hilang (www. UMS.ac.id, 2011)

Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di UMS, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan nonakademis, di antaranya adalah sikap dan perilaku dalam melayani konsumen. Beberapa permasalahan pelayanan di Universitas Muhammadiyah Surakarta berdasar pendapat mahasiswa yang termuat dalam ‘Koran Pabelan’, antara lain:

**Tabel I.2.**  
**Data keluhan terhadap kinerja Pelayanan di UMS**

Unit	Keluhan Mahasiswa
BAA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✍ BAA mengecewakan perbaikan nilai dan kartu ujian tidak beres</li> <li>✍ Petugas galak, kurang senyum, tidak ramah</li> <li>✍ Susah menemui petugas, ada yang main bulu tangkis pada saat jam kerja</li> <li>✍ Kekeliruan dalam membuat nilai</li> <li>✍ Kekeliruan dalam membuat jadwal ujian</li> <li>✍ Pelayanan sangat lambat ketika pengambilan kartu ujian</li> <li>✍ Loker buka terlambat, tutupnya lebih cepat</li> </ul>
Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✍ Pelayanan petugas tidak menyenangkan, kurang ramah</li> <li>✍ Pada jam 14,30 tidak mau melayani mahasiswa bikin <i>password</i></li> <li>✍ Lambat, ketika melayani mahasiswa sering ngobrol dengan petugas lain.</li> </ul>
Informasi <i>one day service</i> <i>Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✍ Galak dan merengut terus wajahnya</li> <li>✍ Kurang perhatian pada kebersihan dan penerangan lampu</li> <li>✍ Kegiatan kebersihan hanya bersifat rutinitas dan setelah itu menggossip</li> </ul>
Keamanan  Staf TU / Administrasi (FKIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✍ Pembenahan parkir</li> <li>✍ Pengamanan terhadap kasus-kasus pencurian</li> <li>✍ Pak satpam galak</li> <li>✍ Lambat dalam melayani</li> <li>✍ Ketus ketika menjawab pertanyaan mahasiswa</li> <li>✍ Tidak ramah,</li> </ul>

Sumber: SMS koran Pabelan Edisi Januari 2009-November 2010

Astuti (2009) pada penelitian memaparkan 3 (tiga) dimensi utama yang dibutuhkan oleh mahasiswa khususnya dalam ruang lingkup pelayanan kualitas jasa pendidikan yaitu (1) *respect for students* (respek pelayanan kepada mahasiswa), (2) *professor's knowledge* (pengetahuan dosen), yang merupakan gambaran segala hal yang berkaitan dengan pengetahuan yang dipahami oleh dosen yang akan disampaikan kepada mahasiswa, dan (3) *university physical environment* (lingkungan fisik universitas atau perguruan tinggi), yang mencerminkan fasilitas-fasilitas yang tersedia baik di dalam ruang kuliah maupun di lingkungan kampus.

Berdasarkan ulasan di atas keramahan merupakan bagian dari aspek pelayanan yang berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Menurut Siagian (2005) keramahan merupakan salah satu faktor psikologis yang harus dipenuhi agar tercipta kepuasan konsumen. Menurut Ludino (2007) dalam dunia bisnis 50% keramahan sangat mempengaruhi keberhasilan dalam menjual, lebih lanjut diungkapkan menurut data statistik mengenai alasan menghilangnya pelanggan berbagai perusahaan 65% disebabkan berjumpa dengan karyawan yang acuh tak acuh dengan kebutuhan pelanggan.

Metode yang digunakan untuk melatih dan mengembangkan keterampilan, peraturan, konsep atau perilaku secara sistematis adalah pelatihan. Menurut Noe. (2003) karyawan lebih menyukai untuk belajar melalui pelatihan dimana dapat memberikan suatu kesempatan untuk melatih keterampilan. Salah satu bentuk pelatihan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada petugas administrasi pada FKIP UMS adalah pelayanan prima. Menurut Sutopo dan



Sanyoto (2006) pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah ‘*Excellent Service*’ yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Penelitian Kukul (2009) menyimpulkan ada pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia. Aspek yang mempunyai hubungan paling kuat / paling signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel tanggung jawab dan aspek yang mempunyai hubungan terlemah / kurang signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah ketepatan. Selanjutnya penelitian Setiawati (2011) menyimpulkan bahwa proses pelayanan yang ramah adalah yang dinilai sebagai proses yang, bermutu, yaitu yang dirasakan masyarakat masuk akal, kata-katanya tidak membingungkan, dapat menimbulkan kesan bagi masyarakat bahwa pelayanannya sopan, ramah dan mau membantu kesulitan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan publik yang bermutu disini adalah kondisi yang dinamis yang bisa menghasilkan pelayanan yang lebih baik, lebih murah dan lebih cepat serta senantiasa menjalankan 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun sehingga pelayanan yang diberikan oleh memenuhi atau melebihi harapan mahasiswa

Aplikasi pelayanan prima akan lebih tepat jika dianggap sebagai proses pembelajaran organisasi yang tidak berkesudahan. Sebuah upaya pencarian yang tiada henti terhadap wujud nyata dari pelayanan prima. Dilihat dari proses belajar, aplikasi pelayanan prima merupakan upaya perbaikan secara bertahap dan berkelanjutan. Langkah-langkah perbaikan perlu dilakukan dengan mengikuti siklus pengembangan pelayanan. Jika siklus itu diulang secara teratur dari waktu ke waktu, maka akan menghasilkan semacam alur spiral dari perkembangan pelayanan, menuju ke bentuk yang paling baik (prima).

Atas dasar latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah pelatihan Pelayanan Prima Efektif untuk meningkatkan keramahan pelayanan pada karyawan ? Berdasarkan rumusan masalah tersebut peneliti tertarik untuk menguji secara empirik dengan melakukan penelitian berjudul ‘Pelatihan Pelayanan Prima untuk meningkatkan keramahan pelayanan pada karyawan’

### **B. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui efektifitas pelatihan pelayanan prima terhadap peningkatan keramahan pelayanan karyawan
2. Mengetahui tingkat keramahan pelayanan karyawan Staf Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Pimpinan**

Memberi informasi mengenai pengaruh pelayanan prima untuk meningkatkan keramahan pelayanan karyawan Staf Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS sehingga dapat dijadikan bahan pemikiran dalam hal pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan, khususnya mahasiswa di UMS.

#### **2. Bagi peserta pelatihan**

Memberikan informasi empiris mengenai pengaruh pelayanan prima untuk meningkatkan keramahan pelayanan pada karyawan Staf Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMS sehingga dapat memanfaatkan hasil pelatihan untuk mengoptimalkan kinerja, kualitas layanan, efektif dan efisien dalam bekerja.

### **D. Keaslian Penelitian**

Beberapa penelitian dengan tema sama telah dilakukan, namun yang membedakan dengan beberapa penelitian sebelumnya karena pada penelitian ini ada intervensi yaitu pelatihan pelayanan prima. Sepanjang penelusuran penulis belum ada penelitian yang secara spesifik membahas kedua variabel tersebut pada populasi karyawan staf tata usaha dan administrasi di lingkungan FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta. Beberapa peneliti yang mengupas berkaitan dengan pelayanan prima dan keramahan pelayanan, diantaranya:

1. Penelitian Srinadi dan Nilakusumawati (2008) dari skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, faktor *reliability* merupakan faktor yang harus ditingkatkan lebih dahulu, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan. Indikator-indikator mutu yang membentuk faktor *reliability* meliputi: (1) profesionalisme staf/karyawan; (2) keramahan staf/ karyawan; (3) kenyamanan dalam pelayanan; (4) kesopanan staf; (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf; dan (6) akurasi perhitungan nilai pada KHS
2. Suardana (2007) pada penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa pelayanan jasa karyawan pendidikan sangat penting diharapkan oleh seluruh mahasiswa, agar dapat memberikan kepuasan kepada seluruh mahasiswa / konsumen yang membutuhkan pelayanan optimal. Hasil penelitian tersebut menyatakan tingkat urutan item pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa, sebagai berikut: 1) fasilitas fisik tempat proses belajar mengajar; 2) pelayanan administrasi; 3) biaya pendidikan; 4) kualitas / mutu dosen; 5) kerajinan dosen; 6) kualitas materi yang diajarkan; 7) penerapan media pembelajaran; 8) kemampuan menyerap teknologi; 9) keinginan memberikan pelayanan yang berkualitas; 10) penanganan keluhan.
3. Wulandari (2006) pada penelitian di bidang pendidikan menyatakan bahwa *gap* atau perbedaan antara harapan dan kenyataan yang tertinggi adalah perilaku kerja staf karyawan, artinya mahasiswa merasa paling tidak puas dengan pelayanan dan perilaku kerja yang ditampilkan, misalnya staf yang tidak dapat menepati janji berkaitan dengan pelayanan akademik, tidak dapat

membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitan akademik, tidak dapat memberikan pelayanan dengan baik sejak mahasiswa semester I, tidak adanya pencatatan dan tindak lanjut dari setiap keluhan yang disampaikan mahasiswa.

4. Penelitian Ali (2006) menyatakan Pelayanan prima hanya akan berhenti sebagai angan-angan saja, jika tidak diterapkan secara nyata dalam penyelenggaraan sehari-hari pada setiap jenis pelayanan di lembaga masing-masing. Aplikasi pelayanan prima bukanlah hal yang mudah, karena membutuhkan tingkat kesungguhan (komitmen), penguasaan dan konsistensi tindakan yang tinggi.
5. Penelitian Ikmaluhakim dan Singgih (2011) mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK ITS dengan mengadopsi metode SERVQUAL untuk mendapatkan suara kepuasan mahasiswa menunjukkan terdapat 5 atribut yang bernilai kritis yakni Kesigapan Petugas Locket Terhadap Kedatangan Mahasiswa, Ketepatan Jadwal Pelayanan, Kecepatan pelayanan Petugas Locket, Kesiapan Memberikan Penjelasan Tentang Prosedur Pelayanan, Ketersediaan Petunjuk Prosedur Pelayanan. Berdasarkan metode yang telah dilakukan, didapatkan konsep perbaikan yang perlu diprioritaskan yakni Peningkatan Kedisiplinan Karyawan.
6. Penelitian Sofian (2006) menyatakan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas pelayanan pada Mahasiswa IPB berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*. Dimensi *emphaty* merupakan dimensi kualitas

pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi. Selain itu juga, dimensi *emphaty* adalah salah satu variabel laten yang memiliki kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan.

5. Penelitian Wibowo 2011 mengenai “Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga Dans Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan, menyatakan bahwa Keramahan Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan kepuasan pelanggan. Semakin ramah pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.
6. Penelitian Ghasemi dkk. (2012) menyatakan pada mahasiswa di Iran menunjukkan ada kesenjangan dalam semua dimensi pelayanan yang terdiri dari tangibles, sistematisasi pemberian layanan, layanan inti, tanggung jawab sosial, dan manusia sebagai unsur pelayanan. Kesenjangan terdalam milik dimensi tanggung jawab sosial dan sesudahnya ada unsur manusia pemberian layanan dengan perbedaan singkat. Pada akhirnya, beberapa saran dibuat untuk mengurangi kesenjangan ini, seperti, mendidik staf untuk meningkatkan komitmen pelayanan mereka, mengurangi biaya jasa yang menawarkan dan melakukan upaya yang efektif untuk mengembangkan kapasitas layanan.
7. Selanjutnya penelitian Hasyim dan Mahmood (2012) menyatakan adanya ini membahas kesenjangan pada keadaan komitmen terhadap kualitas pelayanan antara staf akademik di publik dan swasta Universitas Malaysia. Telah dikemukakan bahwa kinerja kualitas pelayanan prima merupakan salah satu faktor kunci dalam membangun kepuasan pelanggan dan memiliki keunggulan kompetitif yang memisahkan satu dari para pesaingnya nasional dan global.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen untuk melayani kualitas antara perguruan tinggi negeri staf akademik di universitas Malaysia lebih tinggi daripada rekan-rekan mereka di perguruan tinggi swasta. Penelitian ini menunjukkan kepada para pembuat kebijakan dan pemimpin akademis di kedua jenis universitas harus mempertimbangkan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai misi universitas melalui kualitas pelayanan peringkat sebagai nomor satu prioritas melalui komitmen staf akademik mereka. Studi di masa depan harus mempertimbangkan moda alternatif bertanya seperti menggunakan metode longitudinal desain pengumpulan data dan survei nasional yang mencakup sampel dari seluruh populasi lembaga tinggi belajar di Malaysia yang akan lebih signifikan dalam membuat generalisasi.

8. Khan dan Matley (2009) pada penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan prima merupakan saluran penghubung antara tenaga kerja dan strategi kompetitif yang sukses. Dalam rangka untuk bersaing secara efisien dan efektif di pasar, lembaga pendidikan tinggi perlu menerapkan pelayanan prima untuk memastikan pelanggan memperoleh kepuasan secara maksimal. Sebuah budaya kelembagaan yang kuat yang menghargai pelanggan internal dapat membantu mencapai tenaga kerja termotivasi, loyalitas, kinerja tinggi, inovasi dan keunggulan kompetitif. Tantangan dan manfaat service excellence yang disorot seperti penelitian telah menunjukkan bahwa siswa dan pemangku kepentingan lainnya 'harapan tumbuh dan bahwa mereka semakin menuntut hasil yang lebih baik untuk investasi mereka dalam pendidikan tinggi.

9. Tan dkk (2010), penilaian siswa mengenai layanan kualitas tidak mempengaruhi kegiatan proses belajar mengajar, namun ditemukan bahwa dimensi jaminan dan keandalan dimensi adalah dua dimensi yang paling penting dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses pembelajaran. Kualitas pelayanan telah berubah menjadi sangat penting terutama dalam organisasi-organisasi yang menyediakan jasa dalam bidang pendidikan untuk bertahan hidup dalam pasar yang terus kompetitif.
10. Penelitian Yunanto (2010) menyatakan variabel pelayanan prima merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan yang terbaik untuk menganalisis pelaksanaan program. Hasil dengan korelasi Spearman test menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan, ketepatan, berhubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang penulis paparkan di atas, secara umum ada beberapa segi yang membedakan dengan penelitian yang penulis lakukan, diantaranya;

- 1) Dasar teori dalam penyusunan pelatihan pelayanan prima yang penulis gunakan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti menggunakan aspek membangun citra positif, mengenal karakter pelanggan, dan mempertahankan citra positif secara konsisten. Isi atau content modul sudah disesuaikan dengan karakteristik subjek yang diteliti.



2) Subjek mahasiswa dari fakultas keguruan ilmu pendidikan, para peneliti sebelumnya belum ada yang meneliti dengan karakteristik subjek yang sama dengan penulis.