

PENGARUH PROFESIONALISME DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SEKOLAH TINGGI PENERBANGAN INDONESIA

Yenni Arnas

Dosen STPI Curug PO Box 509 Tangerang (15001)

Abstrak : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi pengaruh profesionalisme pegawai dan sarana prasarana secara tersendiri maupun bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil tempat di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug Tangerang sejak awal Juli 2010 sampai dengan akhir September 2010. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, rumusan masalah asosiatif dan pendekatan atau kerangka pemikiran paradigma ganda dengan dua variabel independen yang diduga sebagai faktor paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni profesionalisme dan sarana prasarana. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Korelasi Product Moment, Korelasi Ganda, Korelasi Parsial, Regresi Tunggal dan Regresi Ganda, yang hasilnya: terdapat pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan; terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan; dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara profesionalisme pegawai (X_1) dan sarana prasarana (X_2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia dapat ditingkatkan melalui peningkatan profesionalisme pegawai dan sarana prasarana.

Abstract This study is carried out to determine the significance of professionalism and infrastructure, individually or mutually, toward the service quality. The research was taking place at Indonesian Civil Aviation Institute, from the beginning of July until the end of September 2010. The method used was quantitative methods; associative problem formulation and approach or binary pattern framework with two independent variables. Professionalism and infrastructure are assumed as the most dominant factor affecting the service quality. Hypothesis is examined by using the Product Moment Correlation, Multiple Correlation, Partial Correlation, Single and Multiple Regression. The results are: there is positive and significant influence between the professionalism and service quality; there is positive and significant influence between infrastructure and service quality, and there is positive and significant influence between the professionalism (X_1) and infrastructure (X_2) mutually toward service quality (Y). Based on the results of this study, it can be concluded that the quality of service at Indonesian Civil Aviation Institute can be improved by increasing the professionalism of employees and infrastructure.

Kata Kunci : *profesionalisme, sarana prasarana, kualitas pelayanan*

PENDAHULUAN

Profesi berhubungan dengan sumber nafkah. Profesi seseorang biasanya dilaksanakan agar mendapatkan imbalan untuk memenuhi

kebutuhan hidup. Di kalangan masyarakat umum, profesi disebut juga pekerjaan. Banyak jenis profesi yang ada, diantaranya: profesi sebagai guru, petani, sopir, bankir, pengusaha, pegawai negeri sipil (PNS), dokter, pengacara,

perawat, penerbang, pramugari dan lain sebagainya.

Setiap jenis profesi memerlukan keahlian dan keterampilan spesifik. Untuk mendapatkan keterampilan dan keahlian tersebut, dapat dilakukan melalui pendidikan dan latihan (diklat) khusus. Dalam menjalani diklat, seseorang dididik dan dilatih untuk memiliki keahlian dan keterampilan tertentu. Dengan keahlian dan keterampilan hasil mengikuti diklat, seseorang dapat menjalani suatu profesi tertentu sesuatu dengan keahlian dan keterampilan yang diperolehnya.

Seseorang dapat dikatakan telah melaksanakan pekerjaannya secara profesional bila profesi atau pekerjaan yang dijalani dengan baik, sesuai dengan keahlian dan keterampilannya. Seberapa besar tingkat profesional seseorang disebut sebagai profesionalisme. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa profesionalisme dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan.

Dalam melaksanakan setiap jenis pekerjaan dibutuhkan peralatan dan perlengkapan kerja atau sarana prasarana. Masing-masing jenis pekerjaan memerlukan sarana dan prasarana kerja yang spesifik sesuai dengan jenis pekerjaan tersebut. Kelengkapan sarana prasarana berpengaruh terhadap keberhasilan kerja.

Dalam menyelesaikan pekerjaan, penggunaan peralatan yang berteknologi tinggi menjadi hal yang biasa. Banyak pekerjaan yang dilengkapi dengan peralatan komputer, seperti: pekerjaan administratif, kegiatan belajar mengajar dan lain sebagainya.

Pelayanan merupakan proses kegiatan yang dilaksanakan seorang pegawai dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (*customer*) dari suatu organisasi. Jika kebutuhan tersebut dapat dipenuhi melebihi harapan, maka customer akan merasa puas. Sebaliknya jika kebutuhannya dipenuhi kurang dari

harapannya, customer akan merasa tidak puas. Pelayanan yang memuaskan customer dapat terlaksana jika aspek-aspek pendukungnya terpenuhi, diantaranya: profesionalisme pegawai dalam melayani pelanggan dan kelengkapan sarana prasarana kerja. Dengan profesionalisme pegawai dan kelengkapan sarana prasarana kerja akan mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang memuaskan customer.

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) merupakan Unit Pelaksana Teknis BPSDM di bawah Kementerian Perhubungan. Tuntutan keadaan yang memerlukan penyelenggaraan transportasi udara aman, selamat, lancar dan tepat waktu untuk sampai ke tujuan, telah diantisipasi oleh STPI sebagai institusi yang melaksanakan diklat bagi para tenaga profesional di bidang penerbangan.

Usaha-usaha yang telah dilakukan oleh STPI adalah dengan meningkatkan kualitas alat praktek bagi taruna yang mengarah kepada penerapan pada alat praktek dan simulator yang berbasis teknologi informasi. Aturan dan prosedur kerja juga telah disempurnakan sehingga setiap pekerjaan pegawai dapat mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Penciptaan suasana kerja yang dapat menumbuh-kembangkan motivasi kerja dan memberikan kesempatan melaksanakan pelatihan bagi pegawai guna meningkatkan kualitas keahlian, kemampuan dan keterampilan sehingga profesionalisme pegawai dapat terjaga kualitasnya.

Tampak di sini bahwa STPI selalu meningkatkan kualitas keahlian, kemampuan dan keterampilan pegawainya. Di sisi lain, sarana dan prasarana pendidikan telah ditingkatkan yang ditandai dengan pembangunan dan pengadaan simulator, laboratorium yang berbasis teknologi informasi di STPI. Demikian pula dengan kualitas pelayanan kepada taruna yang

berhubungan dengan kebutuhannya selama mengikuti pendidikan di STPI tidak dapat diabaikan begitu saja.

Namun demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa profesionalisme para pegawai STPI pada umumnya masih kurang. Dalam keseharian, para pegawai masih banyak yang datang lambat dan pulang cepat. Dalam melaksanakan pekerjaan, banyak **pegawai yang sekedar melaksanakan saja. Kualitas hasil pekerjaan maupun waktu penyelesaian tidak menjadi target. Lebih-lebih prosedur standar operasional yang belum dibuat untuk semua jenis pekerjaan.** Akibatnya para pegawai tidak mampu menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi.

Fenomena untuk sarana prasaranapun demikian. Walaupun telah dilakukan pengadaan sarana prasarana yang berteknologi tinggi, namun tidak diiringi dengan penyediaan suku cadang maupun dana yang cukup untuk melaksanakan perawatan dan perbaikan. Sebagai institusi pemerintah, dana tergantung dari alokasi anggaran DIPA Kementerian Perhubungan. Akibatnya dalam beberapa waktu relatif singkat, sarana prasarana yang ada menjadi berkurang manfaatnya.

Fenomena untuk kualitas pelayanan, terasa **tinggi kualitasnya saat ditunjang oleh sarana prasarana yang masih baik.** Saat kondisi sarana prasarana mulai menurun kualitasnya seperti saat sekarang ini, kualitas pelayanan berkurang. Sebagai contoh: peralatan komputer yang digunakan bagi kegiatan administrasi pendidikan berkurang kemampuannya yang disebabkan oleh munculnya program-program aplikasi yang baru. Begitu juga dengan munculnya virus-virus komputer yang baru, tidak mampu diantisipasi dengan instalasi program anti

virus. Kondisi tersebut juga tidak diiringi dengan kemampuan pengoperasian komputer yang sesuai program-program tersebut. Akibatnya pelayanan administrasi pendidikan menjadi terhambat.

PERMASALAHAN

1. Seberapa besar dan signifikan pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan?
2. Seberapa besar dan signifikan pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan?
3. Seberapa besar dan signifikan pengaruh profesionalisme pegawai dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan?

TUJUAN

1. Untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar dan signifikan pengaruh profesionalisme pegawai dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

METODE

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis merencangkannya dengan metode survey, yang merupakan suatu metode untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah dilakukan dengan cara melakukan perlakuan melalui pengedaran kuesioner. Penelitian ini tergolong penelitian terapan, yakni metoda penelitian yang menerapkan, menguji dan mengevaluasi kemampuan suatu teori dalam memecahkan masalah-masalah praktis.

Sebagai penelitian yang dilaksanakan untuk mengkaji jalinan serta pengaruh untuk mengetahui hubungan antara dua variable bebas dan satu variable terikat melalui analisis gabungan antara jenis data kualitatif maka penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal. Namun demikian karena untuk mengkorelasikan data dari variable-variabel yang diteliti, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Proses penelitian bersifat deduktif yaitu untuk menjawab rumusan masalah, digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis yang akan diuji melalui pengumpulan data lapangan dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang diperoleh, dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistik inferensial, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan dapat diterima atau ditolak.

Variabel-variabel yang ditentukan pada penelitian ini meliputi: variabel bebas pertama adalah profesionalisme, variabel bebas kedua adalah sarana prasarana dan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan, yakni tingkat pencapaian hasil pekerjaan berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya bagi pegawai STPI Curug.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 480 orang yaitu seluruh taruna reguler STPI Curug. Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah metode penentuan sampel karena alasan tertentu, yaitu karena alasan waktu dan kesempatan penulis sebagai PNS di STPI Curug. Perhitungan menggunakan rumus Slovin, didapatkan jumlah sampel yang dapat digunakan untuk keperluan pengumpulan data, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times d^2)}$$

$$n = \frac{480}{1 + (480 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{480}{1 + (480 \times 0,01)} = 83$$

Keterangan:

n : Jumlah minimal sampel yang representatif

N : Jumlah populasi

d : Tingkat kepercayaan 90% ($\alpha = 0,1$)

Perhitungan di atas menghasilkan nilai 83, sehingga jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 83 orang dari populasi 480 orang.

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, yang dilakukan, terdiri atas: (1) Kuesioner, yaitu dengan menyusun daftar pernyataan yang disajikan dalam skala Likert dengan lima alternatif pilihan jawaban. Kuesioner-kuesioner tersebut meliputi kuesioner tentang profesionalisme, sarana prasarana dan kualitas pelayanan. (2) Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari data-data atau informasi yang terkait dengan topik penelitian.

Mengingat variabel pada penelitian ini telah ditentukan begitu pula jumlah responden sebagai sampelnya cukup besar, maka teknik/cara pengumpulan data yang paling tepat adalah dengan menggunakan kuesioner/angket yang instrumennya dikembangkan sendiri dalam bentuk *checklist* berupa pernyataan kalimat positif dengan tipe tertutup yaitu telah disediakan alternatif jawabannya yang harus dipilih salah satu oleh responden. Jawaban tersebut akan digunakan sebagai instrumen/alat ukur yang berdasarkan Skala Likert mempunyai gradasi mulai dari sangat positif sampai dengan satu dan dirumuskan menjadi lima kategori kualitatif.

Pada tahap analisis data, data yang sudah terkumpul diklasifikasikan, dikategorikan dan diolah serta dianalisis untuk memperoleh kebenaran sebagai jawaban dari masalah-masalah dalam hipotesis yang diajukan dalam

penelitian ini dengan menggunakan dua metode sekaligus, yaitu:

1. Analisis deskriptif kuantitatif, yaitu interpretasi dan pengukuran atas data hasil penelitian yang berwujud angka-angka;
2. Analisis deskriptif kualitatif, yaitu pembahasan dan penyimpulan atas data hasil penelitian yang dinyatakan dengan tulisan, kata-kata atau kalimat.

LANDASAN TEORI

1. Profesionalisme

Ada banyak alasan, mengapa seseorang bekerja, antara lain untuk memperoleh nafkah bagi keluarga, kemandirian ekonomis, mengisi waktu, dan membangun identitas diri. Istilah pekerja sering pula disebut sebagai: pegawai, karyawan, buruh, dan sumber daya manusia (SDM).

Pekerja yang mempunyai pekerjaan sebagai dokter, penasehat hukum, psikiater disebut profesi, karena untuk dapat bertugas dalam pekerjaan itu menjalani pendidikan khusus yang relatif lama kemudian mengabdikan diri untuk pekerjaan tersebut secara profesional.

Profesionalisme adalah suatu paham yang menciptakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat berbekal keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpanggilan, serta ikrar untuk menerima panggilan tersebut dengan semangat pengabdian.

Watak kerja profesionalisme ada tiga, yaitu: beritikad untuk merealisasikan kebijakan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dilandasi oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang didapat melalui proses pendidikan dan atau pelatihan yang panjang, eksklusif dan berat, serta diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral, harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme control berupa kode etik yang dikembangkan

dan disepakati bersama dalam organisasi profesi.

Menurut Marilyn (2010:7), profesional merujuk pada suatu sikap, tidak harus deskripsi pekerjaan, yaitu: melakukan pekerjaan dengan serius dan melihat hal itu sebagai hal penting bagi rencana karier, menganalisis bagaimana pekerjaan bisa dilakukan dengan lebih baik, dan memahami betapa pekerjaan mereka terkait dengan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Hardjana (2002: 9), menyatakan bahwa berdasarkan kemampuan terdapat jenis-jenis SDM sebagai berikut: SDM pengikut; yaitu pegawai biasa atau pegawai yang kemampuan dan prestasi kerjanya tidak menonjol. SDM manajer; yaitu pegawai yang memiliki kemampuan sebagai manajer yang mampu bekerja mandiri, disertai tugas cepat memahami maksud dan tujuannya, mampu mengambil cara pelaksanaan yang sesuai, dan memiliki kecakapan yang diperlukan untuk menyelesaikannya. SDM pemimpin; yaitu pegawai yang mampu bekerja dengan baik, dan mampu membantu rekan kerjanya untuk bekerja lebih baik. Dengan teladan, inspirasi dan dorongannya mampu mempengaruhi rekan-rekan kerjanya sehingga mereka dapat bekerja lebih baik.

Berdasarkan kualitasnya, SDM dapat dibedakan dalam jenis: SDM yang baik, yaitu yang memikirkan apa yang dapat diberikannya kepada lembaga tempat ia bekerja dan berusaha agar keberadaan serta sumbangannya dapat membuat lembaga menjadi lebih baik dan maju. SDM yang baik melihat bahwa uang perlu dan penting bagi dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya. Akan tetapi, baginya uang bukan tujuan utama dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dalam menjalankan tugas, ia bertanggung jawab atas cara pelaksanaan dan hasilnya. Jika

hasil kerjanya kurang baik atau bahkan gagal total, ia tidak suka mencari kambing hitam pada atasan, keadaan, rekan, atau fasilitas kerja. Ia siap menanggung segala konsekuensi atas ketidak berhasilan atau kegagalan kerjanya.

Profesional adalah orang yang menjalankan profesi tertentu sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Ia dipercaya sangat ahli dibidang profesinya dan dapat diandalkan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat berjalan dengan lancar, baik dan mendatangkan hasil yang diharapkan, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, bertanggung jawab atas pelayanannya.

Profesionalisme merupakan SDM yang baik siap membantu rekan-rekan kerja yang membutuhkan bantuannya dan bersedia bekerja sama dengan mereka. Jika bekerja dalam tim, ia berusaha membuat tim kerja kompak dan padu. Selama bekerja, pekerja yang baik tidak berambisi secara tidak sehat untuk menduduki jabatan-jabatan yang lebih tinggi di dalam lembaga tetapi terus menerus meningkatkan kemampuan, kecakapan dan keahliannya agar makin menguasai bidang kerjanya dan mampu melaksanakannya secara optimal. Namun, justru dengan cara itu ia sudah siap jika suatu saat diminta untuk mengemban jabatan yang lebih tinggi.

Sedangkan SDM yang kurang baik tidak profesionalisme, yaitu selalu memikirkan apa yang dapat ia terima daripada apa yang dapat ia berikan kepada lembaga-lembaga kerjanya. Ia lebih suka bertanya-tanya apakah keadaan dirinya menjadi lebih baik karena bekerja di lembaga tersebut dan kurang memikirkan apa yang akan ia berikan kepada lembaga agar menjadi lebih baik dan maju. Bagi SDM ini, uang merupakan motivator utama dan satu-satunya dalam bekerja. Maka, sebelum melaksanakan pekerjaannya ia mempertimbangkan uang yang akan ia terima

dan bukan bagaimana dapat melaksanakan pekerjaan itu dengan baik.

Dalam melaksanakan tugas, ia suka melepaskan tanggung jawab atas pelaksanaan dan hasilnya. Jika hasilnya kurang baik atau gagal, ia suka menyalahkan orang lain atau hal-hal di luar dirinya. Ia suka menjadi *single fighter*, tidak mau membantu rekan-rekan kerjanya dan bekerja sama dengan mereka. Jika menjadi anggota tim kerja, ia berusaha untuk menonjolkan diri dan kurang berusaha untuk menjaga kekompakan dan kelancaran kerja tim. SDM yang kurang baik berusaha mengumpulkan segala syarat yang secara formal diperlukan untuk kenaikan pangkat dan jabatannya tanpa meningkatkan diri, kemampuan, kecakapan, dan keahliannya.

Dengan uraian di atas, penulis melihat bahwa pendapat para pakar sejalan dengan dengan pendapat Hardjana. Bahwa SDM yang profesional terkait dengan kualitasnya, yang dikelompokkan menjadi SDM yang baik dan SDM yang kurang baik. Dengan kata lain, SDM yang profesional adalah SDM yang baik dan SDM yang tidak profesional adalah SDM yang kurang baik.

Berdasarkan uraian tentang profesionalisme pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pegawai berkaitan dengan SDM yang baik dan kurang baik. Profesionalisme pegawai memiliki indikator-indikator: mempunyai kecakapan yang tinggi, memikirkan apa yang dapat diberikannya kepada lembaga tempat ia bekerja, berusaha agar keberadaannya dapat membuat lembaga menjadi lebih baik dan maju, uang bukan tujuan utama dalam melaksanakan pekerjaannya, bertanggung jawab atas cara pelaksanaan dan hasilnya, siap menanggung segala konsekuensi atas ketidak berhasilan atau kegagalan kerjanya, siap membantu rekan-rekan kerja yang membutuhkan bantuannya, bersedia bekerja sama dengan

rekan-rekan kerjanya berusaha membuat tim kerja kompak dan padu, tidak berambisi secara tidak sehat untuk menduduki jabatan-jabatan yang lebih tinggi di dalam lembaga, dan siap jika suatu saat diminta untuk mengemban jabatan yang lebih tinggi.

2. Sarana Prasarana

Dalam kegiatan pelayanan untuk membantu kelancaran dan kecepatan layanan sangat diperlukan fasilitas atau sarana prasarana. Pengertian tentang sarana prasarana, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional dan Balai Pustaka (2002). Sarana adalah segala sesuatu (berupa syarat atau upaya) yang sangat dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Pendapat dari Google (Internet), sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pendidikan yang memanfaatkan aktivitas fisik untuk menghasilkan perubahan fisik, baik dalam fisik, mental serta emosional. Sedangkan prasarana segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses pendidikan yang memanfaatkan fisik untuk menghasilkan perubahan.

Menurut Moenir (2000:119) Sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/bantu untuk melaksanakan pekerjaan.

2.1. Sarana Kerja

Dalam suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih, kegiatan dalam kehidupan manusia makin tergantung pada adanya peralatan, meskipun hanya sebagian. Menyadari akan hal itu maka sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai

dengan standar, prosedur dan metodenya serta dijaga kesiap gunaannya. Jika tidak maka akan mengganggu pada sarana kerja, yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

Saat ini banyak sarana kerja tergantung dengan sumber daya listrik baik bagi masyarakat rumah tangga maupun masyarakat usaha. Sarana kerja berupa mesin-mesin di kantor atau di pabrik, hampir semuanya tergantung dengan adanya listrik. Saat terjadi gangguan pada sistem listrik, dapat menyebabkan tidak berfungsinya sarana kerja sehingga seluruh pekerjaan dapat terhenti.

Dari aspek kegunaannya, sarana kerja terdiri atas tiga golongan, yakni: peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya, contoh *personal computer* (PC). Ia dapat dipakai untuk membuat surat/daftar (*word processor*), membuat bermacam-macam grafik, menyimpan data/arsip, analisa data, dan berkomunikasi dengan PC lain.

Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

2.2 Sarana Pendidikan

Dalam proses pendidikan sangat diperlukan peralatan atau sarana, segala macam peralatan yang digunakan secara langsung untuk membantu memudahkan melakukan kegiatan proses belajar mengajar dalam pendidikan. Misalnya, papan tulis, bahan ajar, computer, proyektor dan lainnya.

Pengertian jenis-jenis sarana prasarana yang diambil dari internet pada <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/07/pengertian-sarana-dan-prasarana-pendidikan>, berdasarkan fungsinya dapat dibedakan menjadi:

1. Alat pelajaran, yaitu alat yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan belajar. Misalnya alat tulis, alat pencatat, alat praktek dan lain-lain.
2. Alat peraga, yaitu segala macam alat yang digunakan untuk memperagakan, mewujudkan, menjadikan terlihat objek atau materi pelajaran. Misalnya dengan adanya fasilitas laboratorium, simulator.
3. Media pendidikan, mempunyai makna media dalam komunikasi yaitu sebagai perantara yang didalamnya terkandung pesan komunikasi. Misalnya; buku pelajaran, CD berisi materi pelajaran, tayangan TV atau rekaman suara yang berupa materi pelajaran.

2.3 Prasarana

Moenir (2000:121) menyatakan bahwa prasarana memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang. Prasarana berupa fasilitas pelayanan, antara lain: fasilitas ruangan, telepon umum, dan alat panggil. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan, penjualan karcis, penyetoran dan penerimaan uang; satu dan lain disesuaikan dengan jumlah orang yang harus dilayani rata-rata setiap hari kerja.

Dengan data statistik jumlah orang tiap hari, kemampuan pelayanan pegawai dapat diketahui produktivitas kerja per orang/hari. Dari penelitian berulang-ulang dapat ditetapkan standar produktivitas kerja. Selanjutnya mudah menentukan luas dan jumlah ruang

pelayanan serta jumlah tenaga yang diperlukan.

Ruang informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham terutama karena kelainan bahasa, telah disiapkan keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu yang umum diperlukan. Ruang informasi ini sengaja disediakan segala macam petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan;

Ruang tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah. Jika ruang tunggu cukup luas, sebaiknya disediakan kantin dan toko kecil yang menyediakan keperluan ringan orang-orang yang sedang menunggu supaya tidak jenuh;

Ruangan tunggu yang luas dan banyak loket sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu maka alat panggil disediakan dua jenis: tulisan dan lisan. Misalnya alat panggilan atau pemberitahuan di setiap hotel berbintang. Alat panggil yang biasa digunakan yaitu alat penguat suara. Apabila pada ruang pelayanan tersedia banyak loket maka alat panggil makin terasa kebutuhannya

Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam (musholla), agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban sholat dzuhur dan ashar. Sudah tentu ruangan musholla ini dilengkapi dengan tempat mengambil air wudhu dan perlengkapan sholat. Karena fungsi ruangan ini adalah untuk menghadap Allah Yang Maha Esa, maka letaknya hendaklah yang pantas.

Kamar-kecil yang dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik, agar tidak menimbulkan bau tidak sedap dan terjaga kebersihannya. Kantin murah selain untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang yang sedang menunggu.

Fasilitas telepon umum di kota-kota besar sudah menjadi perlengkapan fasilitas umum, dan sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon umum ini hendaknya tidak terlalu jauh dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.

Teknik panggilan hendaknya jelas, agar orang tidak bingung ke loket mana dia harus datang, perlu setiap panggilan dilengkapi dengan keterangan loketnya. Hal ini dikecualikan pada loket yang melayani secara langsung dengan sistem antri.

Sarana pelayanan yang lain di luar yang disebut di atas masih banyak macam-ragamnya seperti alat-alat kantor, alat rumah tangga, alat hiburan, alat penerangan, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan semuanya, yang berfungsi memperlancar kerja, menyenangkan situasi ruangan, merapikan hasil pekerjaan, membuat orang tidak banyak bertanya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingannya dan merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sarana terbagi atas dua macam, pertama sarana kerja dan sarana pendidikan. Sarana kerja meliputi perlengkapan kerja, peralatan kerja, dan perlengkapan bantu, sarana pendidikan meliputi alat pelajaran, alat peraga dan media pendidikan. Sedang prasarana meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain.

3. Pelayanan Publik

Menurut Muhtosim (2006:11) pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan tindakan atau perbuatan melalui proses dan kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Dalam produksinya jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi harapan konsumen akan nilai produk tersebut. Yang berarti bahwa kualitas atau mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan.

Gronroos dalam Muhtosim (2006:118) menyatakan bahwa kualitas total suatu pelayanan terdiri atas tiga komponen utama, yakni: (1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan; (2) *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa; dan (3) *Corporate Image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Parasuraman dalam Muhtosim (2006:120) *Technical quality* menjadi lebih rinci lagi sebagai berikut; (1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misal: harga; (2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bias dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa, misal: ketepatan waktu, kecepatan, pelayanan, dan kerapian hasil; dan (3) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya, kualitas operasi jantung.

Zeithmal dan Bitner dan Muhtosim (2006:114) mendefinisikan mutu jasa sebagai penyampaian jasa yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Ekspektasi konsumen terbentuk dari pengalaman masa lalu, perkataan mutu,

dan iklan. Setelah menerima layanan, konsumen membandingkan nilai yang telah diberikan layanan itu dengan ekspektasi. Jika *perceived value* sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan cenderung menggunakan jasa yang sama di masa datang. Jika *perceived value* tidak mencapai ekspektasi, maka pelanggan cenderung tidak tertarik menggunakan jasa itu,

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu keinginan dan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bilamana pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dipersepsikan rendah atau buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Manurut Gronroos dalam Muhtosim (2006:122), sehubungan dengan kualitas jasa dapat diidentifikasi adanya dua komponen dasar, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis adalah elemen yang relatif mudah diukur secara objektif, baik oleh konsumen maupun oleh perusahaan sebagai penyedia jasa. Dengan adanya dimensi kualitas jasa tersebut, yaitu *technical quality* dan *functional quality* dapat menciptakan atau menghasilkan citra perusahaan tersebut, baik buruknya image perusahaan tergantung kepada bagaimana customer merasakan *technical quality* dan *functional quality*.

Harapan konsumen tersebut dipengaruhi oleh aktivitas pemasaran tradisional seperti *advertising*, *personal selling*, aktivitas PR, *sales promotion*, dan *pricing*. Selain itu, juga dari pengalaman kontak/hubungan sebelumnya dengan jasa perusahaan,

diantaranya melalui kebebasan, falsafah, dan pembicaraan dari mulut ke mulut konsumen. Kontak antara customer dan perusahaan jasa serta kontak personal antara mereka sendiri, sumber daya *physical/technical*, dan pengaruh customer lain pada saat terjadinya interaksi antara buyer-seller ternyata lebih penting daripada aktivitas pemasaran tradisional. Pada saat interaksi tersebut jasa akan dikembalikan kepada customer dan jasa akan dirasakan/dipersepsikan oleh mereka.

Lebih lanjut Gronroos dalam Muhtosim (2006:123) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related* atau berhubungan dengan hasil, *process-related* atau berhubungan dengan proses, dan *image related criteria* atau berhubungan dengan citra jasa. Ketiga kriteria tersebut masih dijabarkan menjadi enam unsur, yakni: *professionalism and skills*, *attitudes and behavior*, *accessibility and flexibility*, *reliability and trustworthiness*, *recovery*, dan *reputation and credibility*.

Garvin dalam Muhtosim, (2006:124) mengembangkan delapan dimensi kualitas pelayanan, meliputi: (1) kinerja (*performance*); (2) ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*); (3) keandalan (*reliability*); (4) kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*); (5) daya tahan (*durability*); (6) *serviceability*; (7) estetika; dan (8) kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry dalam Muhtosim (2006:125) mengembangkan sepuluh dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *competency*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*, *understanding the customer*.

HASIL PENELITIAN

Uji Hipotesis

Sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang diajukan atau diuji sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1 = 0$
Tidak terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan;
 $H_a : \beta_1 \neq 0$
Terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan;
2. $H_0 : \beta_2 = 0$
Tidak terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan;
 $H_a : \beta_2 \neq 0$
Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan;
3. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$
Tidak terdapat pengaruh profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan;
 $H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$
Terdapat pengaruh profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya pengujian hipotesis dilakukan terhadap masing-masing hipotesis tersebut dengan urutan langkah uji t untuk β_1 , uji t untuk β_2 , uji F, koefisien determinasi dan persamaan regresi berganda. Hasil pengujian dari ketiga hipotesis penelitian tersebut sebagai berikut:

a. Uji t untuk β_1

Uji t untuk β_1 dilakukan untuk menguji hipotesis pertama yaitu :

- $H_0 : \beta_1 = 0$
Tidak terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan;
 $H_a : \beta_1 \neq 0$
Terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan;

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil perhitungan uji t nilai t_{hitung} sebesar 19,038, sedangkan t_{tabel} dengan derajat bebas 83 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,025) bernilai antara 1,980 s/d 2,000. Dengan demikian t_{hitung} (19,038) $>$ t_{tabel} (1,980 s/d 2,000) sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan profesionalisme dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

b. Uji t untuk β_2

Uji t untuk β_2 dilakukan untuk menguji hipotesis kedua yaitu :

- $H_0 : \beta_2 = 0$
Tidak terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan;
 $H_a : \beta_2 \neq 0$
Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan;

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil perhitungan uji t nilai t_{hitung} sebesar 14,727 dan t_{tabel} dengan derajat kebebasan 83 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,025) bernilai antara 1,980 s/d 2,000. Dengan demikian t_{hitung} (14,727) $>$ t_{tabel} (bernilai antara 1,980 s/d 2,000), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa sarana prasarana dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

c. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis ketiga yaitu:

- $H_0 : \beta_{12} = 0$: Tidak terdapat pengaruh profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan;
 $H_a : \beta_{12} \neq 0$: Terdapat pengaruh profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan;
Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Perhitungan koefisien F_{hitung} sebesar 130,664. Dengan membandingkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat kebebasan

pembilang 2 dan penyebut 83 pada α (0,05) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3.44.

Dengan demikian F_{hitung} (130,664) > F_{tabel} (3.44), sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan, bahwa profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi. Perhitungan menghasilkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,728. Hal ini menunjukkan bahwa 72,80 % keragaman variabel peningkatan kualitas pelayanan pada STPI Curug disebabkan oleh keragaman variabel profesionalisme dan keragaman variabel sarana prasarana, sisanya sebanyak 27,20 % disebabkan oleh faktor lain.

e. Persamaan Regresi Berganda

Perhitungan menghasilkan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 75,183 + 0,144 X_1 + 0,808 X_2$$

Persamaan regresi tersebut di atas berarti, bahwa:

1. Setiap kenaikan 1 skor variabel profesionalisme dapat meningkatkan 0,144 skor kualitas pelayanan pada STPI Curug dengan asumsi variabel sarana prasarana konstan;
2. Setiap kenaikan 1 (satu) skor variabel sarana prasarana dapat meningkatkan 0,808 skor kualitas pelayanan pada STPI Curug dengan asumsi variabel profesionalisme konstan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan

Profesionalisme berkaitan dengan SDM yang baik dan kurang baik. Profesionalisme

pegawai memiliki indikator-indikator: profesional mempunyai kecakapan yang tinggi, memikirkan apa yang dapat diberikannya kepada lembaga tempat ia bekerja, berusaha agar keberadaannya dapat membuat lembaga menjadi lebih baik dan maju, uang bukan tujuan utama dalam melaksanakan pekerjaannya, bertanggung jawab atas cara pelaksanaan dan hasilnya, siap menanggung segala konsekuensi atas ketidakberhasilan atau kegagalan kerjanya, siap membantu rekan-rekan kerja yang membutuhkan bantuannya, bersedia bekerja sama dengan rekan-rekan kerjanya berusaha membuat tim kerja kompak, tidak berambisi secara tidak sehat untuk menduduki jabatan-jabatan yang lebih tinggi di dalam lembaga, dan siap jika suatu saat diminta untuk mengemban jabatan yang lebih tinggi (Hardjana 2002: 9).

Ditinjau dari hasil pengamatan terhadap variabel profesionalisme menunjukkan hasil yang belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari masih belum adanya kemampuan mengatasi masalah yang timbul dalam melaksanakan tugas serta tingkat kesadaran dalam melaksanakan tugas.

Dari hasil analisis pengaruh variabel profesionalisme terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh berdasarkan nilai t_{hitung} untuk β_1 sebesar 19,038 dan t_{tabel} dengan derajat bebas dengan pembilang 2 dan penyebut 83 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,025) sebesar 1,980 s/d 2,000 maka t_{hitung} (19,038) > t_{tabel} (1,980 s/d 2,000), dengan demikian profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas menunjukkan, bahwa profesionalisme menjadi hal yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

2. Pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan

Sebagaimana telah disebutkan pada bab sebelumnya, bahwa Moenir (2000:119), meninjau dari aspek kegunaannya, sarana kerja terdiri atas tiga golongan, yakni: perlengkapan kerja, peralatan kerja, dan perlengkapan bantu atau fasilitas.

Selanjutnya, Moenir (2000:121) menyatakan bahwa prasarana memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi orang-orang. Prasarana berupa fasilitas pelayanan, antara lain: fasilitas ruangan, telepon umum, dan alat panggil. Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan, bahwa sarana prasarana tidak dapat dipisahkan, karena fungsi masing-masing saling terkait demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Dari hasil analisis variabel sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh berdasarkan nilai t_{hitung} untuk β_2 sebesar 14,727 dan t_{tabel} dengan derajat kebebasan 83 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,025) bernilai antara 1,980 s/d 2,000. Dengan demikian t_{hitung} (14,727) > t_{tabel} (bernilai antara 1,980 s/d 2,000) menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan, sehingga sarana prasarana dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka sarana prasarana sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

3. Pengaruh profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut tergantung pada seberapa besar profesionalisme pegawai dapat meningkatkan kesejahteraan para pegawai.

Pemeliharaan hubungan yang kontinyu dan serasi dengan para pegawai dalam setiap organisasi menjadi hal yang sangat penting sebagaimana teori SDM memberikan petunjuk, bahwa hal yang penting diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut antara lain menyangkut motivasi dan kepuasan kerja, penanggulangan stress, konseling, penerapan sanksi, sistem komunikasi, perubahan dan pengembangan organisasi serta peningkatan mutu hidup yang berarti peningkatan kesejahteraan para pegawai.

Motivasi merupakan salah satu faktor yang ikut mendorong manusia dalam aktifitas termasuk melakukan pekerjaan yang dapat pula dipakai oleh seorang pimpinan sebagai alat untuk mengajak para pegawainya agar bersedia melakukan pekerjaan dengan penuh semangat dan kesadaran yang tinggi, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik.

Sebagaimana telah diuraikan pada bagian uji hipotesis, bahwa variabel profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dari nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 130,664, sementara harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat kebebasan pembilang 2 dan penyebut 83 ada α (0,005) sebesar 3,44 sehingga terbukti bahwa F_{hitung} (130,664) > F_{tabel} (3,44). Dengan demikian variabel profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian juga menggambarkan, bahwa sebanyak 76,60% keragaman variabel kualitas pelayanan disebabkan oleh keragaman variabel profesionalisme dan sarana prasarana sisanya sebanyak 24,40% disebabkan faktor lain-lain, diantaranya: motivasi kerja, lingkungan kerja yang berpengaruh internal maupun eksternal, proses kerja, prosedur,

mekanisme kerja dan lain sebagainya dengan demikian pengaruh kedua faktor tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan sangat berarti.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas pelayanan pada STPI Curug dapat ditingkatkan melalui peningkatan profesionalisme dan sarana prasarana antara lain dengan cara meningkatkan kesejahteraan para pegawai, yakni dengan menerapkan motivasi kerja yang tinggi.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesionalisme (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi $r = 0,655$. Melalui uji signifikansi dengan menggunakan statistik uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk β_1 sebesar 19,038 dan nilai t_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 2 dan penyebut 83 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,025) adalah bernilai antara 1,980 s/d 2,000. Dengan demikian t_{hitung} (19,038) > t_{tabel} (1,980 s/d 2,000) menunjukkan bahwa profesionalisme dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi $r = 0,853$. Melalui uji signifikansi dengan menggunakan statistik uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk β_2 sebesar 14,727 dan t_{tabel} dengan derajat bebas pembilang 2 dan penyebut 83 pada $\frac{1}{2} \alpha$ (0,025) adalah sebesar bernilai antara 1,980 s/d 2,000. Dengan demikian t_{hitung} (14,727) > t_{tabel} (1,985) menunjukkan bahwa sarana prasarana dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan profesionalisme (X_1) dan sarana prasarana (X_2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai

koefisien korelasi $r = 0,875$. Melalui uji signifikansi dengan menggunakan distribusi F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 130,664. Sedangkan harga kritis nilai F_{tabel} dengan derajat kebebasan pembilang 2 dan penyebut 83 pada α (0,05) adalah sebesar 3,44 sehingga terbukti bahwa F_{hitung} (130,664) > F_{tabel} (3,44). Dengan demikian variabel profesionalisme dan sarana prasarana secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada STPI Curug, sedangkan berdasarkan perhitungan pada SPSS 18.0 for Windows diperoleh besarnya nilai koefisien determinasi adalah 0,728. Hal ini menunjukkan, bahwa 72,8% keragaman variabel kualitas pelayanan disebabkan oleh keragaman profesionalisme dan sarana prasarana sisanya 27,2% disebabkan oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Attwood, Margaret, 1999, *Manajemen Personalia*, diterjemahkan oleh Kusnedi, Bandung: ITB.
- Buchan Alma, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cushway, Barry, 1994, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, alih bahasa Palupi Tyas Rahadjeng, Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit, Universitas Diponegoro.
- Gronross, Christian, 2003, *Service Management and Marketing: Managing the moments of truth in Service Competition*. Singapore: Maxwell Macmillan
- Hani Handoko, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE

- Hardjana M, Agus, 2002, *Pekerja Profesional, pribadi, sikap dan cara kerjanya*. Penerbit : Kanisus
- Hardjito, 2001, *Koordinasi Dalam Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Internet, criz-scandia.blogspot.com/2010/02/pengertian-profesionalisme.html.
- Internet, <http://tatangmanguny.wordpress.com/2010/04/07/pengertian-sarana-dan-prasarana-pendidikan>.
- Istianto, Bambang HP, 2009, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Jakarta: Mitra Wcana Media.
- Johnson, Terence J, 1991. *Profesi dan Kekuasaan. Merosotnya Peran Kaum Profesional dalam Masyarakat*, Jakarta Pustaka Utama Grafiti.
- Marilyn Manning, 2010, *Profesionalisme di Kantor*. Edisi Revisi. Serial Buku Fifty-minute. PT. Indeks, Jakarta
- Moenir, H.S.S, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Muhtosim Arief, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Edisi pertama, Penerbit Bayu media Publishing.
- Parasuraman, A; VA. Zeithmal and LL.Berry.1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research Journal of Marketing*, Vol 49
- Priyatno, Dwi, 2002, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta, Buku Kita.
- Sarwono, Jonathan, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi pertama- Jogjakarta. Penerbit Graha Ilmu.
- Schedler, Kuno, and Jurg Felix, 2000, *Quality in Public Management the customer prespective Institute for Public Service and Tourism University of St. Gallen*.
- Soeprihanto, John, 1996, *Penilaian Produktifitas Kerja dan Pengembangan Pegawai*, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Sudjana, 1992, *Metoda Statistik*, Edisi kelima, Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Jakarta.
- Tri Lestari, Endang Wirjatmi, 2004, *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinking dan System Dynamic; Studi Kasus Pelayanan Pendidikan di kota Bandung*.
- Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman dan Leorard.l. Berry, 1990, *Delivery Quality Service Balancing Customer Perceotunas and Expectation*.
- Wignjo Soebroto, 1999 dalam mohtar.staff uns.ac.id/files/2009/03/kode-etik-pdf.