



# Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JP Manper)



Journal homepage: <http://ejournal.upi.edu/index.php/ipmanper>

## Analisis Kualitas Pelayanan Magang Mahasiswa Vokasional dengan Pendekatan Model *Servqual Analysis*

Istiadi\*, Prijono Tjiptoheriyanto, A. Hanif Saha Ghafur, Padang Wicaksono

Universitas Indonesia,

Jl. Lingkar, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat

\*Correspondence: E-mail: [istiadi\\_soenarto@vokasi.ui.ac.id](mailto:istiadi_soenarto@vokasi.ui.ac.id)

ABSTRAK	ARTICLE INFO
<p>The internship program is part of one of the tasks that must be completed by final year students in a Vocational Education program. A determining factor in an internship program is the quality of service provided so that the student's internship process runs perfectly. The quality of service to students is one quite important factor in a service. One form of service that is very important is service in terms of student internships. Meanwhile, the end of the student's internship is determined, among other things, by the services provided by the campus from the start of internship preparation to the end of the internship. This paper attempts to analyze the quality of satisfaction with internship services for final year students of the University of Indonesia Vocational Education Program. The research assistance approach used is a quantitative descriptive research method with the Servqual analysis tool. Data collection was carried out using an online survey approach among a number of Vocational Program alumni from various scientific disciplines. The samples taken came from Vocational Program alumni who had internships at institutions and agencies outside the University, totaling 50 alumni using a convenience sampling approach.</p>	<p><b>Article History:</b> <i>Submitted/Received 21 Mei 2024</i> <i>First Revised 7 Juni 2024</i> <i>Accepted 29 Juni 2024</i> <i>First Available online 17 Juli 2024</i> <i>Publication Date 17 Juli 2024</i></p> <hr/> <p><b>Keyword:</b> <i>Kualitas Pelayanan, Magang, Pendidikan Vokasi, Servqual.</i></p>

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu parameter yang sangat penting didalam menilai suatu jasa Pendidikan. Kualitas jasa merupakan salah satu tujuan yang diinginkan oleh konsumen. Jasa yang memuaskan tentunya akan menjadi suatu tujuan akhir dari konsumen. Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan kembali mengkonsumsi atau paling tidak mereferensikan apa yang telah dikonsumsi. Seberapa besar kualitas akan mempengaruhi daya tarik dari pada Lembaga bagi suatu masyarakat. Kualitas Lembaga Pendidikan Vokasional antara lain ditentukan oleh sejauh mana program magang yang diselenggarakan berjalan dengan baik. Penyelenggaraan program magang yang baik merupakan tujuan utama daripada program Pendidikan Vokasi agar lulusannya dapat diterima oleh pasar dan siap untuk bekerja (*employability*)

Dalam pendidikan Vokasional, seperti halnya dalam pendidikan tinggi ada kontinum antara studi yang diajarkan dan dipelajari sebagai sarana mencapai tujuan (instrumen) dan juga yang ditempuh untuk kepentingan intrinsik. Selain itu, di kedua sektor studi yang mungkin menjadi minat intrinsik bagi beberapa sarjana memiliki nilai lebih instrumen bagi yang lain: studi bukanlah satu atau yang lain untuk semua sarjana. Meskipun demikian, perbedaan antara sarana dan tujuan telah melahirkan karakterisasi serumpun dari pendidikan Vokasional. (Moodie, 2002)

Salah satu faktor yang juga sangat penting pada suatu Pendidikan Vokasional adalah bagaimana kampus menyediakan suatu lingkungan yang menyerupai dunia kerja yang nyata. Lingkungan kerja saat ini menuntut karyawan untuk terus-menerus menghadapi situasi baru dan tidak dikenal; lebih dari sebelumnya, kepuasan pendidikan Vokasional cenderung bergantung pada kemampuan individu beradaptasi terhadap tuntutan lingkungan yang berubah. (De Vos, 2008). Faktor penting untuk dapat mencapai apa yang bernilai, terletak pada kemampuan untuk mengubah sumber daya material (yaitu perumahan, pendapatan) dan nonmaterial (pendidikan, pengalaman kerja, dukungan) menjadi berfungsi (Van Dijk, ten Have, & Kotiso, 2022). Faktor penting lainnya pada suatu Pendidikan Vokasional adalah program pemagangan. Magang sebagai bentuk pembelajaran di tempat kerja merupakan komponen penting dari banyak program profesional dalam pendidikan kejuruan. (Levesque, D. Lauen, P. Teitelbaum, & Librera, 2000). Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar tenaga kerja, Lembaga Pendidikan Tinggi (PT) diminta untuk lebih mempersiapkan lulusan dengan keterampilan kerja. (Chen, Shen, & Gosling, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan Kelley and Gaedeke's dalam rangka menginvestigasi persepsi majikan dan siswa tentang kepentingan yang relevan di antara kriteria perekrutan menemukan beberapa keterampilan penting untuk persiapan karir yaitu: (Kelley & Gaedeke, 1990): komunikasi lisan, komunikasi tertulis, penyelesaian masalah, kemampuan analisis, aplikasi komputer, dan keterampilan kepemimpinan/kerja tim. Pengalaman kerja dan magang memberi siswa kendaraan untuk mentransfer pengetahuan dan keterampilan lanjutan ini ke lingkungan kerja (Madigan, Johnstone, Cook, & Brando, 2019)

Masalah permagangan pada dasarnya juga tak lepas dari perhatian pemerintah dalam rangka ikut menyediakantempat magang para mahasiswa atau lulusan yang ingin magang, Dalam hal peraturan perundang-undangan yang mengatur masalah permagangan juga telah dilakukan perbaikan atau penyesuaian pada beberapa hal yang dapat dilihat pada table 1 dibawah ini:

**Tabel 1.** Perubahan Permenaker

	PERMENAKER No 36 Tahun 2016	PERMENAKER No 06 Tahun 2020
<b>Peserta</b>	Peserta Pemagangan sebanyak 30% dari jumlah karyawan	Peserta Pemagangan sebanyak 20% dari jumlah karyawan
<b>Shift</b>	Tidak diberlakukan shift bagi peserta magang	Bisa menggunakan shift dengan syarat yang berlaku
<b>Sanksi</b>	Tidak ada sanksi yang jelas	Pemagangan tanpa perjanjian pemagangan, status peserta berubah menjadi karyawan

Sumber : (Ali, Kebijakan Program Permagangan, 2020)

Pengendalian terhadap kualitas magang para mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat penting karena magang berhubungan langsung dengan kemampuan kerja mahasiswa dimasa yang akan datang. Suatu program magang yang bagus diharapkan akan menghasilkan kualitas lulusan yang bagus pula. Untuk itulah program magang mahasiswa harus tetap diperhatikan agar sesuai dengan saasaran Pendidikan Vokasional yaitu menghasilkan lulusan yang siap kerja.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Jasa dalam pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk memberikan manfaat atau kepuasan kepada pihak lain, tanpa adanya hasil fisik yang berwujud. Dalam konteks pelayanan, jasa mencakup berbagai aspek yang melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen atau pelanggan. Jasa dalam pelayanan dapat berupa aktivitas intelektual, keterampilan, atau pemberian layanan secara langsung kepada pelanggan. Jasa ini seringkali bersifat immaterial atau tidak dapat dilihat secara fisik.

Salah satu bentuk jasa adalah jasa pendidikan. Pendidikan Tinggi yang berorientasi kepada dunia kerja secara langsung adalah Pendidikan Tinggi Vokasional. Dalam suatu pendidikan Tinggi Vokasional magang merupakan salah satu komponen penting dalam proses pembelajaran. kualitas Pendidikan Tinggi Vokasional banyak bertumpu pada kualitas magang yang bersifat *Link and Match*.

Tujuan utama Pendidikan Vokasional adalah untuk meningkatkan peluang siswa untuk mendapatkan pekerjaan yang dibayar dan untuk mencapai tujuan ini, mereka menawarkan beragam program, tergantung pada kondisi negara masing-masing. (Miesera & Gebhardt, 2018). Jasa dalam pelayanan pendidikan mengacu pada aktivitas atau layanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan kepada mahasiswa untuk memfasilitasi proses belajar dan pengembangan potensi mereka. Jasa ini berfokus pada penyediaan bimbingan, pembelajaran, dan pengembangan kemampuan akademis serta non-akademis bagi mahasiswa.

### 2.1. Magang

Magang merupakan pengalaman pendidikan berbasis praktikum yang dipandang sebagai langkah berharga dalam mengintegrasikan pembelajaran berbasis kelas dengan paparan dunia kerja yang nyata. Ada kesepakatan tentang pentingnya magang di perusahaan dalam mencapai pendidikan yang lengkap dan komprehensif selama studi di universitas. (Collet, D, & K, 2015). Sementara menurut Kementerian Tenaga Kerja, Pemagangan adalah pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pembelajaran teori dan praktik di unit pelatihan dan praktik kerja di tempat kerja, dibawah bimbingan dan pengawasan

pelatih/mentor dalam rangka menguasai kompetensi kerja tertentu. Menurut Muhammad Ali (Ali, Kebijakan Program Pemagangan, 2020) pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja yang berkompentensi dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu.

Bagi mahasiswa, magang dapat menjadi langkah yang membantu dalam mempersiapkan industri dengan memberi mereka kesempatan untuk memahami kondisi kerja dan mengembangkan hubungan dengan pekerja perhotelan dan penyelia. Magang sebagai bentuk pembelajaran di tempat kerja merupakan suatu komponen penting dari berbagai program profesional pada suatu pendidikan Vokasional. Ini dapat membantu siswa untuk menjembatani kesenjangan antara proses pembelajaran akademik dan realitas dengan memaparkan mereka pada pengalaman kehidupan sebenarnya. (Akomaning, Voogt, & Pieters, 2011). Dan dari sudut pandang siswa, magang memberi siswa peningkatan pengembangan dan persiapan karir, pengalaman kerja yang relevan, dan peluang jaringan yang lebih besar, di antara manfaat lainnya (Gerken , Rienties, Giesbers, & Konings, 2012). Terdapat persamaan dan perbedaan antara magang dan bekerja. Pada gambar 1 dapat kita lihat perbedaan antara magang dan bekerja



**Gambar 1.** Perbedaan Magang dan Bekerja  
Sumber (Ali, Kebijakan Program Pemagangan , 2021)

## 2.2. Konsep Servqual

Servqual adalah suatu konsep atau metode yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, seperti perusahaan, lembaga pendidikan, atau institusi lainnya. Konsep Servqual menjadi salah satu alat utama dalam bidang penelitian kepuasan pelanggan. Melalui kuesioner atau wawancara, Servqual memungkinkan pengumpulan data dari pelanggan untuk menilai sejauh mana persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi nyata mereka mengenai pelayanan akan memberikan gambaran tentang keunggulan dan kelemahan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat membantu organisasi untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan mereka.

Pemeriksaan konten item akhir yang membentuk masing-masing lima dimensi SERVQUAL (tiga dimensi asli dan dua dimensi gabungan) menyarankan label berikut dan definisi singkat untuk dimensi tersebut:

**Tabel 2.** Dimensi Servqual dan Cakupannya

No	Dimensi	Cakupan
1	<i>Tangibles</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel
2	<i>Reliable</i>	kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat
3	<i>Responsiveness</i>	Kesediaan untuk membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan yang cepat
4	<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
5	<i>Empathy</i>	Kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya

Sumber : (Parasuraman , Zeithaml, & Berry, 1988)

Dua dimensi terakhir (*Assurance dan Empathy*) berisi pemahaman yang mewakili tujuh dimensi asli – komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, ‘*courtesy*’, pemahaman / mengetahui pelanggan dan akses – yang tidak tetap berbeda setelah dua tahap pemurnian skala. (Parasuraman , Zeithaml, & Berry, 1988). Pendekatan dimensional terhadap kualitas layanan memberikan pemahaman tentang dimensi kualitas dan fitur-fiturnya yang relevan (Sultan & Wo, 2010).

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan terhadap 50 alumni Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia dari berbagai jurusan atau Program Studi dengan metode survey. Survey merupakan penelitian yang bertujuan utama memetakan pendapat, sikap, atau karakteristik dari sekelompok masyarakat dalam suatu komunitas (Djiwandono & Yulianto, 2023). Penyebaran kuesioner dilakukan dengan bantuan media sosial secara online.

Sampel yang diambil adalah para alumni Program Pendidikan Vokasi Universitas Indonesia yang sebelumnya telah mengikuti program magang sebagai salah satu persyaratan kelulusan dalam perkuliahan mereka. Proses pemilihan sample dilakukan secara acak. Kuesioner yang berisi pertanyaan terkait pelayanan magang didistribusikan secara daring kepada berbagai alumni Program Vokasi, termasuk yang sudah bekerja dan yang belum bekerja. Sampel yang diambil mencakup beberapa kategori berdasarkan tahun lulusnya. Responden termuda adalah mereka yang baru lulus atau telah kurang dari satu tahun, sementara yang termuda adalah mereka yang telah lulus lebih dari 3 tahun. Berikut ini adalah ringkasan profil responden penelitian yang digunakan:

**Tabel 3.** Profil Responden

Kategori	Jumlah	Proporsi
<b>Gender</b>		
Laki-laki	8	16%
Perempuan	42	84%
<b>Bidang Studi</b>		
Administrasi dan Bisnis	29	58%
Kesehatan	17	34%
Sosial dan Humaniora	4	8%
<b>Status Pekerjaan</b>		
Staf/setingkat	21	42%
Belum bekerja	2	4%
Wiraswasta	27	54%
<b>Tahun Kelulusan</b>		
Lulus <1 tahun	40	80%

Lulus 1 tahun yang lalu	8	16%
Lulus 2 tahun yang lalu	1	2%
Lulus 3 tahun yang lalu	0	0%
Lulus lebih dari 3 tahun	1	2%

Sumber: Data olahan pribadi

Pedoman pertanyaan dibuat sebagai adaptasi dari konsep Servqual nya Parasuraman disesuaikan dengan tahapan/prses magang yang harus dilalui para mahasiswa mulai dari pendaftara sks magang sampai dengan berakhirnya magang dimana para mahasiswa harus mengikuti ujian sidang Tugas Karya akhirnya. Secara umum tahapan proses magang dibagi menjadi beberapa fase sebagai berikut :

**Tabel 4.** Tahapan Proses Magang

Tahapan	Deskripsi
1	Proses Admnistrasi Akademik
2	Tahap Persiapan Magang
3	Tahap Pendaftaran Magang
4	Tahap Pelaksanaan Magang
5	Tahap Evaluasi ( Ujian)

Sumber : Data olahan Penulis

Kuesioner dalam penelitian tersebut menggunakan skala Likert didalam menjawab pertanyaan yang diajukan . Skala 1 menyatakan sangat tidak setuju, 3 netral sementara angka 5 menyatakan sangat setuju. Kuesioner disebarkan kepada responden secara online. Skala Likert dirancang untuk menguji seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima poin dengan jangkar berikut (Sekaran & Bougie, 2016) :

**Table 5.** Skala Likert

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1	2	3	4	5

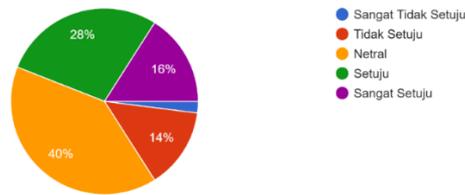
Sumber : (Sekaran & Bougie, 2016, p. 215)

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, nilai persepsi terhadap pelayanan magang yang diberikan oleh staf tergolong di atas rata-rata, bahkan pada beberapa pertanyaan, para mahasiswa memberikan nilai yang hampir sempurna (di atas 4).

Namun demikian, saat melihat nilai gap untuk kelima dimensi Servqual, terlihat bahwa angka yang diperoleh negatif pada dimensi-dimensi berikut: *Tangibility*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Semua dimensi yang diukur menunjukkan nilai negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa dari kelima dimensi tersebut, realitas atau persepsi kualitas pelayanan masih belum memenuhi harapan atau keinginan para mahasiswa yang selalu ingin mendekati tingkat kesempurnaan.

#### 4.1 Hasil setiap pertanyaan berdasarkan urutan proses magang Proses administrasi akademik di Program Vokasi sangat mudah

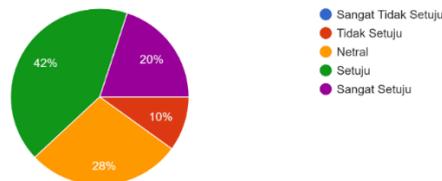


**Grafik 1** Proses Administrasi Akademik

Sumber : Data Olahan Penulis

Meskipun persentase responden yang tidak setuju atau sangat tidak setuju lebih rendah, tetap ada sebagian yang tidak sepekat dengan pernyataan tersebut. Secara keseluruhan, sebagian besar responden memiliki pandangan netral atau positif terkait proses administrasi akademik di Program Vokasi.

#### Proses mendapatkan informasi tentang akademik sangat mudah

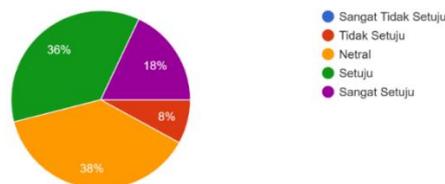


**Grafik 2** Proses Mendapatkan Informasi Akademik

Sumber : Data Olahan Penulis

Sebagian besar responden memiliki pandangan positif atau netral terkait kemudahan dalam mendapatkan informasi akademik di Program Vokasi.

#### Staf administrasi di Program Vokasi sangat kredibel

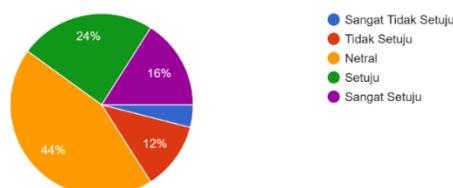


**Grafik 3.** Kemampuan Staf Administrasi

Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan netral atau positif terkait kredibilitas staf administrasi di Program Vokasi. Meskipun juga ada responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

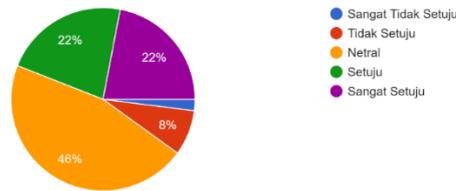
#### Proses administrasi di Program Vokasi sangat cepat



**Grafik 4.** Kecepatan Proses Administrasi

Berdasarkan data tersebut, sebagian besar responden memiliki pandangan netral atau positif terkait kecepatan proses administrasi di Program Vokasi. Namun, terdapat sebagian responden yang tidak sepakat dengan pernyataan tersebut. Persentase responden yang tidak setuju atau sangat tidak setuju juga signifikan.

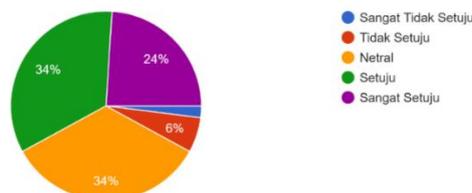
### Staf Administrasi di Program Vokasi sangat sigap dan tidak bertele-tele



**Grafik 5.** Kesigapan Staf Administrasi  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif atau netral terkait dengan sigap dan tidak bertele-telenya staf administrasi di Program Vokasi

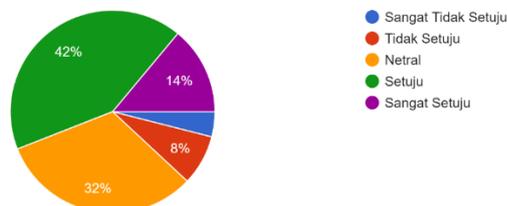
### Staf Administrasi di Program Vokasi selalu ramah



**Grafik 6.** Keramahan Staf Administrasi  
Sumber : Data Olahan Penulis

Sekitar sepertiga responden setuju atau sangat setuju bahwa staf administrasi di Program Vokasi selalu ramah, sementara sekitar sepertiga lainnya menyatakan netral. Namun, terdapat juga sebagian kecil responden yang tidak sepakat dengan pernyataan tersebut.

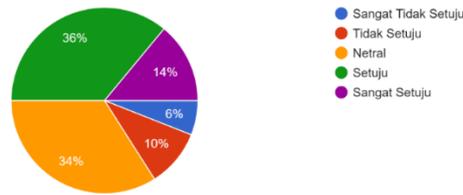
### Program Vokasi memberikan workshop dan pengarahan persiapan magang dengan baik



**Grafik 7.** Kemampuan Dalam Memberikan Pengarahan dan Workshop  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan workshop dan pengarahan persiapan magang yang diberikan oleh Program Vokasi. Meskipun ada beberapa responden yang memiliki pandangan netral atau tidak sepakat, persentase tersebut relatif lebih rendah.

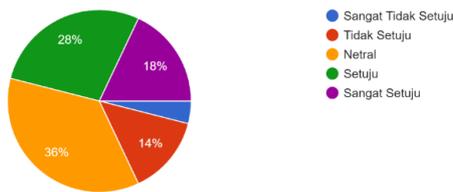
### Program Vokasi mempunyai fasilitas dan sumber daya yang layak dalam menyelenggarakan workshop pengarahannya persiapan magang



**Grafik 8.** Kelayakan Sumber Daya dan Fasilitas  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, sebagian besar responden memiliki pandangan netral atau positif terkait dengan fasilitas dan sumber daya yang dimiliki oleh Program Vokasi dalam menyelenggarakan workshop dan pengarahannya persiapan magang.

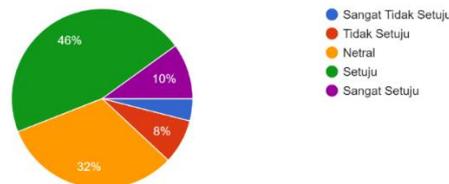
### Program Vokasi menyediakan buku panduan magang yang lengkap



**Grafik 9.** Ketersediaan Buku Panduan Magang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan netral atau positif terkait dengan ketersediaan buku panduan magang yang lengkap oleh Program Vokasi.

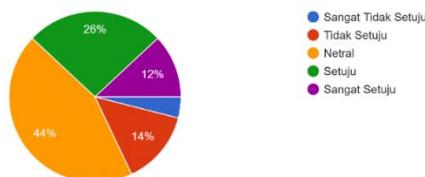
### Dosen di Program Vokasi saya mampu menjelaskan informasi tentang persiapan magang secara jelas



**Grafik 10.** Kejelasan Informasi Persiapan Magang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan kemampuan dosen dalam menjelaskan informasi tentang persiapan magang secara jelas di Program Vokasi.

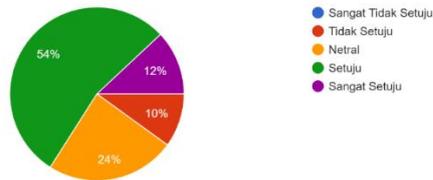
### Program Vokasi saya mampu menyelenggarakan Workshop persiapan magang dengan sigap dan cepat



**Grafik 11.** Kemampuan dalam Menyelenggarakan Workshop  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan netral atau positif terkait dengan kemampuan Program Vokasi dalam menyelenggarakan Workshop persiapan magang dengan sigap dan cepat.

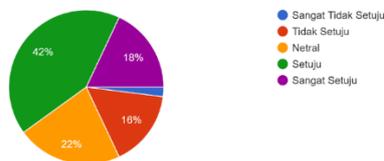
**Program Vokasi saya memberikan kemudahan dalam menyampaikan persiapan magang secara jelas**



**Grafik 12.** Kejelasan dalam Menyampaikan Persiapan Magang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan kemudahan yang diberikan oleh Program Vokasi dalam menyampaikan persiapan magang secara jelas.

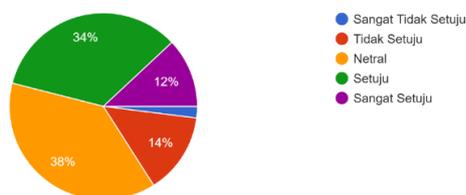
**Program Vokasi saya memberi semangat dan motivasi dalam melaksanakan Program Magang**



**Grafik 13.** Kemampuan dalam Memberi Semangat dan Motivasi  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan semangat dan motivasi yang diberikan oleh Program Vokasi dalam melaksanakan Program Magang.

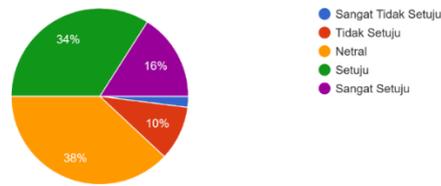
**Program Vokasi saya mempunyai daftar perusahaan magang yang up-to-date dan dapat diakses oleh mahasiswa**



**Grafik 14.** Ketersediaan daftar Perusahaan Magang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan netral terkait dengan keberadaan daftar perusahaan magang yang up to date dan dapat diakses oleh mahasiswa di Program Vokasi.

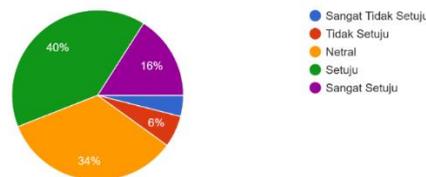
### Program Vokasi saya mampu memfasilitasi mahasiswa untuk menghubungi perusahaan tempat magang bila dibutuhkan



**Grafik 15.** Ketersediaan Fasilitas untuk Menghubungi Perusahaan Magang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif atau netral terkait dengan kemampuan Program Vokasi dalam memfasilitasi mahasiswa untuk menghubungi perusahaan tempat magang bila dibutuhkan.

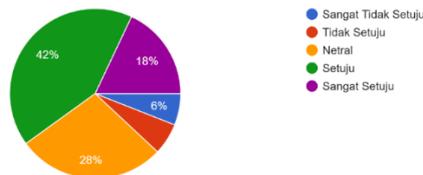
### Proses pendaftaran magang di program vokasi saya berlangsung cepat



**Grafik 16.** Kecepatan proses pendaftaran magang  
Sumber :Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan kecepatan proses pendaftaran magang di program vokasi. Persentase responden yang setuju cukup tinggi, sementara persentase yang tidak setuju relatif lebih rendah.

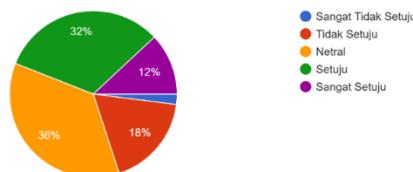
### Tempat magang saya sesuai dengan keinginan dan minat



**Grafik 17.** Kesesuaian tempat magang dengan keinginan dan minat  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan kesesuaian tempat magang dengan keinginan dan minat di program vokasi.

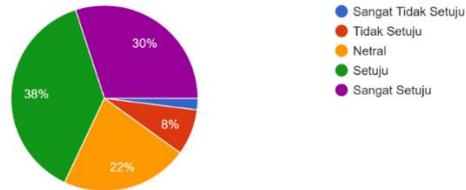
### Program Vokasi selalu siap membantu saya dalam menghilangkan kecemasan dan kekhawatiran pada saat proses magang.



**Grafik 18.** Kemampuan dalam menghilangkan kecemasan  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan kesiapan Program Vokasi dalam membantu menghilangkan kecemasan dan kekhawatiran pada saat proses magang.

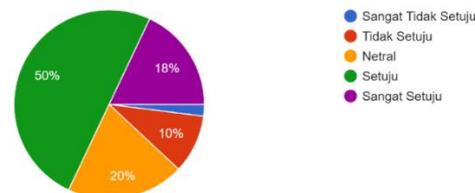
**Saya mendapatkan pembimbing yang sesuai dengan bidang magang dimana saya ditempatkan**



**Grafik 19.** Kesesuaian pembimbing dengan bidang magang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan mendapatkan pembimbing yang sesuai dengan bidang magang di Program Vokasi.

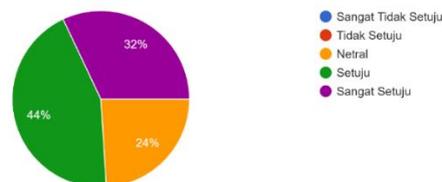
**Program Vokasi saya menyediakan komunikasi efektif antara pembimbing dan mahasiswa selama proses magang**



**Grafik 20.** Ketersediaan media komunikasi efektif  
Sumber : Data Olahan Penulis

Secara keseluruhan, mayoritas responden memiliki pandangan positif terkait dengan komunikasi efektif antara pembimbing dan mahasiswa selama proses magang di Program Vokasi. Persentase responden yang setuju cukup tinggi, sementara persentase yang tidak setuju relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi memiliki komunikasi yang baik antara pembimbing dan mahasiswa dalam mendukung proses magang.

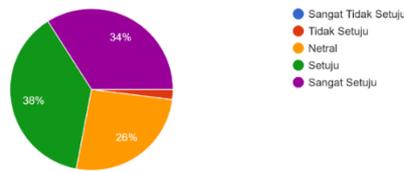
**Pembimbing mampu memberikan arahan dan kemudahan selama proses magang berlangsung**



**Grafik 21.** Kemampuan pembimbing dalam memberikan arahan  
Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pembimbing di Program Vokasi memiliki peran yang baik dalam membimbing dan memfasilitasi mahasiswa selama proses magang.

**Pembimbing dengan sigap membantu dan mengarahkan mahasiswa**

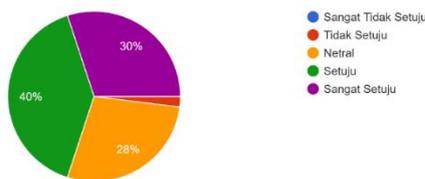


**Grafik 22.** Kesigapan pembimbing dalam membantu mahasiswa

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang tidak setuju relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pembimbing di Program Vokasi memiliki peran yang aktif dan responsif dalam membimbing mahasiswa selama proses magang.

**Dosen dan mahasiswa dapat membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mudah**

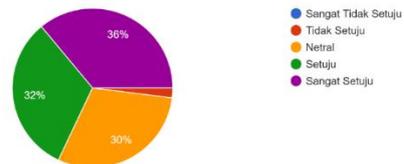


**Grafik 23.** Kemudahan dalam membuat kesepakatan waktu bimbingan

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat fleksibilitas dan kemudahan dalam menjadwalkan waktu bimbingan antara dosen dan mahasiswa. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi dan bimbingan antara kedua pihak.

**Dosen pembimbing saya dapat memberikan rasa aman dan nyaman**

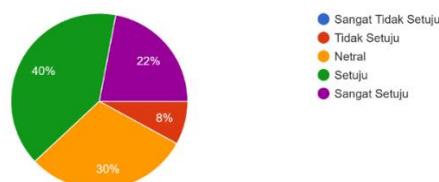


**Grafik 24.** Kemampuan dosen dalam memberi rasa aman dan nyaman

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral juga signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dosen pembimbing di Program Vokasi mampu menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi mahasiswa dalam proses magang. Hal ini sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara mahasiswa dan pembimbing serta meningkatkan efektivitas bimbingan.

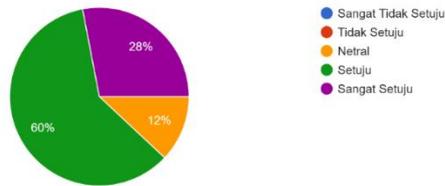
**Saya mendapatkan media interaktif untuk pendaftaran sidang**



**Grafik 25.** Ketersediaan media interaktif untuk mendaftar sidang

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang tidak setuju relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi telah memberikan upaya dalam memfasilitasi pendaftaran sidang dengan menggunakan media interaktif, yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi mahasiswa.

**Saya mendapatkan ruang dan fasilitas sidang yang memadai**

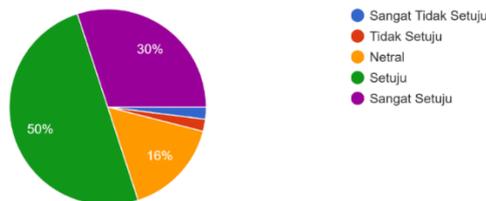


**Grafik 26.** Ketersediaan ruang dan fasilitas sidang

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi telah menyediakan ruang dan fasilitas yang memadai untuk proses sidang, yang dapat mendukung kelancaran dan kenyamanan mahasiswa dalam melakukan presentasi dan diskusi dalam sidang.

**Saya mendapat penguji internal dan eksternal yang kredibel dan sesuai dengan bidangnya**

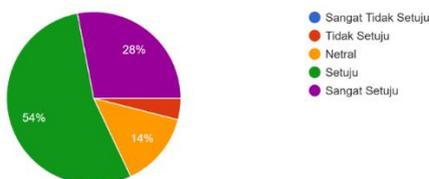


**Grafik 27.** Kesesuaian penguji dengan bidangnya

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang tidak setuju relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi telah mengupayakan penunjukan penguji yang memiliki keahlian dan kredibilitas yang relevan dengan bidang magang mahasiswa.

**Saat mendaftar sidang, saya mendapatkan kejelasan mengenai syarat-syarat yang diperlukan**

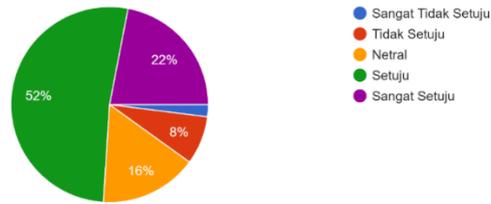


**Grafik 28.** Kejelasan syarat-syarat pendaftaran sidang

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi telah memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada mahasiswa terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi saat mendaftar sidang. Hal ini penting agar mahasiswa dapat mempersiapkan diri dengan baik dan memenuhi persyaratan yang diperlukan.

### Ruang dan fasilitas saat saya sidang sudah siap digunakan

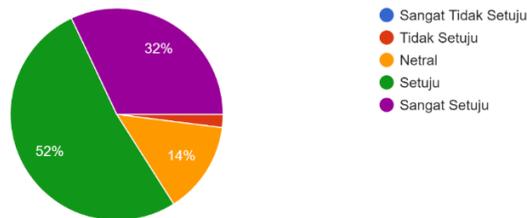


**Grafik 29.** Kesiapan ruang dan fasilitas sidang

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase ini menunjukkan bahwa Program Vokasi telah mempersiapkan ruang dan fasilitas yang memadai untuk keperluan sidang, sehingga mahasiswa dapat melaksanakan sidang dengan nyaman dan lancar.

### Tim penguji saya telah membaca dan memahami materi Tugas Karya Akhir pada saat pelaksanaan sidang

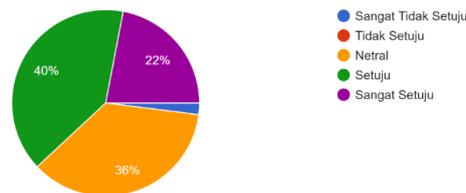


**Grafik 30.** Kesiapan penguji dalam sidang

Sumber : Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju cukup tinggi, sementara persentase yang tidak setuju relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa tim penguji telah membaca dan memahami dengan baik materi Tugas Karya Akhir mahasiswa pada saat sidang, yang penting untuk memberikan penilaian dan umpan balik yang akurat.

### Proses pendaftaran sidang saya berlangsung cepat

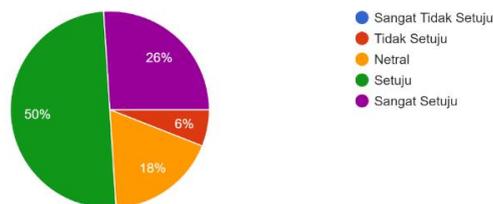


**Grafik 31.** Kecepatan proses pendaftaran sidang

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju atau sangat setuju cukup seimbang dengan persentase yang menyatakan netral. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi memiliki upaya yang cukup baik dalam menjalankan proses pendaftaran sidang dengan waktu yang wajar dan efisien.

### Hasil evaluasi sidang saya diumumkan secara cepat

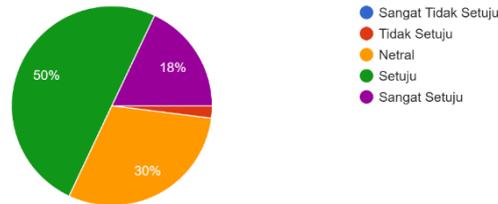


**Grafik 32.** Kecepatan hasil evaluasi sidang

Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi memiliki kebijakan yang efisien dalam melakukan evaluasi dan pengumuman hasil sidang kepada mahasiswa. Pengumuman hasil yang cepat dapat memberikan kejelasan dan kepastian bagi mahasiswa terkait dengan kelulusan dan tindak lanjut yang harus diambil.

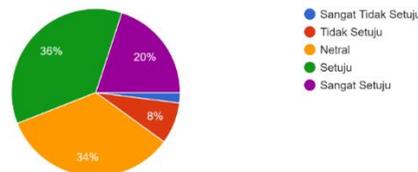
### Proses registrasi, pelaksanaan, dan evaluasi sidang dapat mudah dipahami



**Grafik 33.** Kemudahan proses registrasi, pelaksanaan, dan evaluasi sidang  
Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral juga signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi telah menyediakan informasi yang jelas dan memadai kepada mahasiswa terkait dengan proses-proses tersebut, sehingga mahasiswa dapat memahaminya dengan baik. Pemahaman yang mudah terhadap proses sidang sangat penting bagi mahasiswa dalam menjalani Tugas Karya Akhir dan menyelesaikan studinya.

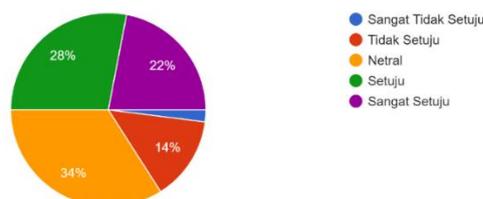
### Saya diberikan ketenangan untuk mengatasi kecemasan selama proses sidang



**Grafik 34.** Kemampuan Program Vokasi dalam mengatasi kecemasan  
Sumber : Data Olahan Penulis

Persentase responden yang setuju cukup tinggi, sementara persentase yang netral juga signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa Program Vokasi memberikan perhatian terhadap aspek kesejahteraan mahasiswa dan memberikan upaya untuk membantu mengatasi kecemasan yang mungkin dirasakan oleh mahasiswa selama sidang. Memberikan ketenangan dapat membantu mahasiswa tampil lebih baik dan lebih percaya diri dalam presentasi dan diskusi sidang.

### Saya mendapatkan motivasi dan 'recovery' setelah sidang



**Grafik 35.** Kemampuan dalam memberi motivasi dan 'recovery' pasca sidang  
Sumber : Data Olahan Penuli

Persentase ini menunjukkan bahwa Program Vokasi memberikan upaya untuk memberikan motivasi dan dukungan kepada mahasiswa setelah menjalani sidang, yang penting dalam membantu mahasiswa pulih dari tekanan dan mendapatkan semangat baru untuk melanjutkan perjalanan akademik.

#### 4.2 Analisis "Quality Gap"

Dari hasil-hasil persepsi yang ditunjukkan pada grafik-grafik pada bahagian diatas dapat dikumpulkan 'quality gap'. dari masing -masing dimensi. *Quality Gap* merupakan gap atau tingkat kesenjangan antara ekspektasi ( harapan) kualitas yang diharapkan oleh responden dengan persepsi atau kualitas aktual yang terjadi.

Table 6. *Quality Gap*, N = 50

Dimensi Kualitas	Question	Realitas	Harapan	Gap Kualitas
Tangibility	A1	3.42	4.32	-0.9
	A2	3.72	4.42	-0.7
	A7	3.54	4.62	-1.08
	A8	3.42	4.68	-1.26
	A9	3.42	4.5	-1.08
	A15	3.52	4.64	-1.12
	A19	3.86	4.46	-0.6
	A20	3.72	4.46	-0.74
	A25	3.76	4.64	-0.88
	A26	4.16	4.6	-0.44
A27	4.04	4.58	-0.54	
Realibility	A3	3.64	4.38	-0.74
	A10	3.5	4.76	-1.26
	A14	3.4	4.76	-1.36
	A21	4.08	4.54	-0.46
	A28	4.06	4.7	-0.64
	A29	3.84	4.64	-0.8
	A30	4.14	4.6	-0.46
Responsiveness	A4	3.36	4.54	-1.18
	A11	3.28	4.58	-1.3
	A16	3.58	4.58	-1
	A22	4.04	4.5	-0.46
	A31	3.8	4.46	-0.66
	A32	3.96	4.62	-0.66
Assurance	A5	3.54	4.62	-1.08
	A12	3.68	4.64	-0.96
	A17	3.6	4.24	-0.64
	A23	3.98	4.52	-0.54
	A33	3.84	4.72	-0.88

<b>Empathy</b>	A6	3.72	4.6	-0.88
	A13	3.58	4.54	-0.96
	A18	3.34	4.3	-0.96
	A24	4.02	4.5	-0.48
	A34	3.64	4.42	-0.78
	A35	3.54	4.52	-0.98

Sumber : Data Olahan penulis

**Table 7.** Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi

Dimensi	Realitas	Harapan	Gap Kualitas
<i>Tangible</i>	3.69	4.54	-0.85
<i>Realibility</i>	3.81	4.63	-0.82
<i>Responsiveness</i>	3.67	4.55	-0.88
<i>Assurance</i>	3.73	4.55	-0.82
<i>Empathy</i>	3.64	4.48	-0.84
<b>NILAI RATA-RATA</b>	<b>3.78</b>	<b>4,55</b>	<b>-0.84</b>

Sumber : Data Olahan penulis

Dari tabel 6 diatas tentang rata-rata quality dapatlah kita lihat nilai *Gap* pada kolom 4 di tabel tersebut dapat menyatakan bahwa nilai quality gap yang ada dari selisih antara persepsi dan Ekspektasi pelanggan terhadap ke 5 dimensi Servqual menunjukkan angka rata-rata diatas -0.8 lebih sedikit. Dari rata-rata Realitas sebesar 3,78 sementara rata-rata nilai ekspektasi 4.55. Sehingga didapatkan nilai rata-rata *Quality Gap* masih dalam batas normal yaitu sebesar -0,84. . Keinginan pelanggan dalam hal ini memang selalu ideal sehingga nilai harapan biasanya lebih tinggi dari pada nilai kenyataan. Mahasiswa akan selalu ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang mendekati sempurna sekalipun pada Pada kasus Mahasiswa Program Vokasi diatas selisih keinginan dan kenyataan tidaklah terlalu besar.

## 5. KESIMPULAN

Dari pemaparan yang dilah penulis sampai pada bahagian diatas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan. Secara umum, Program Vokasi memperoleh tanggapan positif dari responden terkait dengan berbagai aspek administrasi, pengelolaan, dan pelaksanaan magang. Mayoritas responden menyatakan setuju atau sangat setuju terkait dengan kredibilitas staf administrasi, kemudahan mendapatkan informasi akademik, kecepatan proses administrasi, serta manfaat *workshop* dan pengarahan persiapan magang. Respons positif juga terlihat terkait dengan sikap ramah staf administrasi, fasilitas dan sumber daya yang memadai dalam menyelenggarakan *workshop* dan pengarahan persiapan magang.

Dosen pembimbing di Program Vokasi mendapatkan penilaian yang baik terkait dengan kemampuan menjelaskan informasi persiapan magang secara jelas, membantu dan mengarahkan mahasiswa, serta memberikan rasa aman dan nyaman. Responden juga merespons positif terkait dengan kemudahan dalam menghubungi perusahaan tempat magang, kecepatan proses pendaftaran magang, serta sesuai dengan keinginan dan minat mahasiswa.

Mahasiswa juga menyatakan kemudahan pemahaman terkait dengan proses registrasi, pelaksanaan, dan evaluasi sidang, serta diberikan ketenangan dalam mengatasi kecemasan

selama proses sidang. Beberapa aspek masih mendapatkan tanggapan netral atau tidak setuju, seperti kejelasan mengenai syarat-syarat pendaftaran sidang, kemudahan pembuatan kesepakatan waktu bimbingan, dan kejelasan syarat-syarat yang diperlukan saat mendaftar sidang.

Dari nilai rata-rata gap menunjukkan angka gap yang masih dalam batas normal dimana nilai rata-rata persepsi diatas rata-rata (cukup baik). Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan selama ini menunjukkan kualitas yang sudah baik.

Dengan memperhatikan nilai yg negatif antara kenyataan dan harapan penulis menyarankan agar Program Vokasi dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan magangannya agar paling tidak selesih (gap) antara harapan dan kenyataan bisa menjadi lebih kecil lagi.

## 6. CATATAN PENULIS

Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini. Penulis menegaskan bahwa artikel ini bebas dari plagiarisme.

## 7. REFERENSI

- Akomaning, E., Voogt, J., & Pieters, J. (2011). Internship i Vocational Education and Training : Stakeholders' Perceptions of its Organization. *Journal of Vocational Education & Training* , 575-592.
- Ali, M. (2020). *Kebijakan Program Permagangan*. Jakarta: Kemnaker RI.
- Ali, M. (2021). *Kebijakan Program Pemagangan* . Jakarta: Kemnaker RI.
- Chen, T.-I., Shen, C., & Gosling, M. (2018). Does employability increase with internship satisfaction? Enhanced. *Journal of Hospitality,,* 88-99. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2018.04.001>
- Collet, C., D, H., & K, D. (2015). Employabiitiy skill : perspective from a knowledge-intensive industry. *Education Train*, 533332-559.
- De Vos, N. (2008). Protean Attitude and Career Success : the mediating role of self management . *Journal of Vocational Behavior*, 449-456.
- Djiwandono, P. I., & Yulianto, W. E. (2023). *Penelitian Kualitatif itu Mengasyikan* . Yogyakarta: Peneerbit ANdi .
- Gerken , M., Rienties, B., Giesbers, B., & Konings, K. (2012). *Enhancing the academic internship learning experience for business education -a critical review and future direction* . Learning at the Crossroads of Theory and Practice : Advance in Business Education and Training , 7-22.
- Giousmsoglou, C., & Marinakou, E. (2013). *The Future Is Here: m-Learning in Higher Education*. 2013 Fourth International Conference on e-Learning "Best Practices in Management, Design and Development of e-Courses: Standards of Excellence and Creativity.

- Gregory, J. (2019, March 11). Applying SERVQUAL, Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*. Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2050-7003>
- Kelley, C., & Gaedeke, R. (1990). Student and employer evaluation of hiring criteria. *Journal of Marketing Education*, 64-71.
- Levesque , K., D. Lauen, P., P. Teitelbaum , M., & Librera , S. (2000). *Vocational Education in the United States: Towards the Year 2000*. National Centre for education Statistic.
- Madigan, C., Johnstone, K., Cook, M., & Brando, J. (2019). Do student internships built capability ? What OHS really thinks. *Safety Science*, 1002-1110.
- Miesera, S., & Gebhardt, M. (2018). Inclusive Vocational schools in Canada and Germany: A comparison of vocational pre-service teachers's attitudes, self-efficacy and experiences. *European Journal of Special Needs Education*. doi:DOI: 10.1080/08856257.2017.1421599
- Moodie, G. (2002). Identifying Vocational Education and Training. *Journal of Vocational Educational and Training*, 249-266. doi:<https://doi.org/10.1080/136368202002001197>
- Parasuraman , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, <https://www.researchgate.net/publication/225083802>.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business, A skill Building Approach (Vol. 7th)*. John Willey and Sons.
- Sultan , p., & Wo, H. (2010). Service review in higher education-a review and research agenda. *International Journal and Services Science*, 259-272.
- Van Dijk, D., ten Have , J., & Kotiso , M. (2022). Opening the door of opportunities : How Higher Vocational Education contributes to capabilities and valuable employment of refugee. *International Journal of Educational Research Open* , 3. Retrieved from [www.elsevier.com/locate/ijedro](http://www.elsevier.com/locate/ijedro)