

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DI SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU  
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh  
Arifah Alfiani  
NIM 12101241029

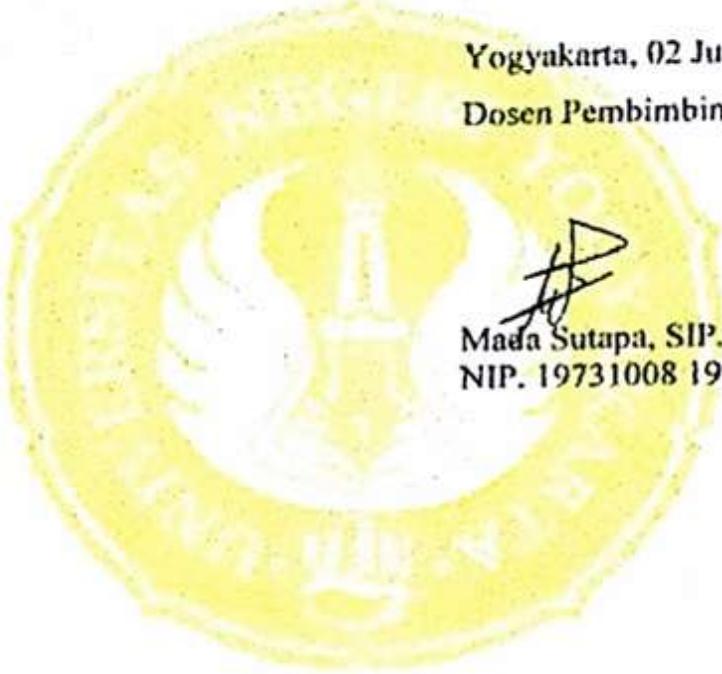
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
JULI 2016**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul "KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA" yang disusun oleh Arifah Alfiani, NIM 12101241029 ini telah disetujui oleh dosen pembimbing.

Yogyakarta, 02 Juni 2016

Dosen Pembimbing,

  
Maada Sutapa, SIP., M.Si.  
NIP. 19731008 199802 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen pengaji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 21 Juli 2016  
Yang Menyatakan,

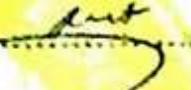


Arifah Alfiani  
NIM. 12101241029

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA" yang disusun oleh Arifah Alfiani, NIM 12101241029 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Juni 2016 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Mada Sutapa, M.Si	Ketua Penguji		13/7/16
Nurtanio Agus P, M.Pd	Sekretaris Penguji		13/7/16
Dr. Suwarjo, M.Si	Penguji Utama		13/7/16

Yogyakarta, 22 JUL 2016

Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan

Dr. Haryanto, M.Pd.  
NIP. 19600902 198702 1 001

## **MOTTO**

- Hampir seperlima hidup kita adalah di sekolah. Bayangkan apa yang akan terjadi apabila sekolah kita mempunyai lingkungan, kualitas, dan kepekaan yang buruk. \*(Tedjsad. Jr)\*
- Education is not received, It is achieved (Anonim)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku tercinta.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Agama, Nusa dan Bangsa.

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DI SUBBAG PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU  
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Oleh  
Arifah Alfiani  
NIM 12101241029

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag pendidikan FIP UNY berdasarkan aspek keberwujudan (*Tangibles*), aspek daya tanggap (*Responsiveness*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek empati (*Empathy*), dan aspek keyakinan (*Assurance*).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan tahun 2012-2015 FIP UNY sebanyak 3406. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *propionate stratified random sampling*. Ukuran sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%, 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%, 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 73%.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Administrasi Akademik

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar tanpa halangan suatu apapun. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, saran, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

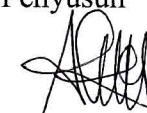
1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
2. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Mada Sutapa, M.Si. yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Pengaji utama Bapak Dr. Suwarjo, M.Si dan Sekretaris Pengaji Bapak Nurtanio Agus Purwanto, M.Pd yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan koreksi terhadap hasil penelitian saya.
5. Para dosen jurusan yang telah memberikan ilmu dan wawasannya.
6. Kedua orangtuaku, saudaraku, serta keluarga yang selalu mendoakan, memotivasi dan mendidik saya hingga saat ini.
7. Pegawai Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan waktu dan bantuannya dalam kegiatan

penelitian selama ini. Semoga untuk kedepannya pelayanan akademik lebih meningkat kualitas penyelenggaraannya.

8. Mahasiswa FIP UNY yang telah meluangkan waktu untuk mengisi skala kepuasan dalam penelitian ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang tergabung dalam MP A 2012, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta kerjasama selama masa perkuliahan.
10. Seluruh rakyat dan bangsa Indonesia atas beasiswa bidikmisi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian pendidikan hingga saat ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pendidikan.

Sleman, 21 Juli 2016  
Penyusun



Arifah Alfiani  
NIM 12101241029

## DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Manajemen Mutu Pendidikan .....	15
B. Pelayanan Prima Pendidikan .....	18
1. Pengertian Pelayanan.....	18
2. Pendididkan Sebagai Layanan Jasa .....	19
3. Layanan Prima Pendidikan .....	21
4. Prinsip Kualitas Layanan Jasa .....	25
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	29

C. Kepuasan Pelanggan.....	30
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2. Faktor Pengaruh Kepuasan .....	32
3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	35
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
D. Layanan Administrasi Akademik .....	39
E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	41
F. Kerangka Pikir.....	44
G. Pertanyaan Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	48
B. Variabel Penelitian .....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
D. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	52
F. Instrumen Penelitian .....	52
G. Uji Validitas Reliabilitas Data.....	55
H. Teknik Analisis Data.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	59
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	59
2. Penyajian Data .....	60
a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY .....	60
b. Kepuasan Mahasiswa Menurut Program Studi.....	64
1) Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan (MP).....	64
2) Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah (PLS) .....	68
3) Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Biasa (PLB) .....	72
4) Kepuasan Mahasiswa Bimbingan Konseling (BK).....	75
5) Kepuasan Mahasiswa Teknologi Pendidikan (TP).....	79
6) Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Guru SD (PGSD) .....	82

7) Kepuasan Kebijakan Pendidikan (KP) .....	86
8) Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) .....	89
c. Kepuasan Mahasiswa Menurut Angkatan .....	93
1) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012.....	93
2) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013.....	97
3) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014.....	100
4) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015.....	104
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	107
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY .....	107
a. Kepuasan Aspek <i>Tangibles</i> (Keberwujudan).....	108
b. Kepuasan Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	109
c. Kepuasan Aspek <i>Reliability</i> (Kepercayaan) .....	110
d. Kepuasan Aspek <i>Empathy</i> ( Empati) .....	110
e. Kepuasan Aspek <i>Assurance</i> (Keyakinan).....	111
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY Menurut Prodi .....	113
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY Menurut Angkatan .....	115
C. Keterbatasan Penelitian .....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....	122
LAMPIRAN .....	125

## DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1. Sebaran Populasi Penelitian .....	50
Tabel 2. Karakteristik Subyek Penelitian Kepuasan Pelayanan.....	51
Tabel 3. Karakteristik Subyek Penelitiam Berdasarkan Program Studi .....	51
Tabel 4. Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan.....	52
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Skala Kepuasan Mahasiswa .....	53
Tabel 6. Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa .....	57
Tabel 7. Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Pelayanan .....	58
Tabel 8. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa .....	61
Tabel 9. Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan .....	61
Tabel 10. Skor Kepuasan Mahasiswa .....	62
Tabel 11. Hasil Skala Kepuasan Pelayanan Per Aspek.....	63
Tabel 12. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan .....	63
Tabel 13. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa MP .....	65
Tabel 14. Kategori Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan.....	65
Tabel 15. Skor Kepuasan Mahasiswa MP.....	66
Tabel 16. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa MP Per Aspek .....	67
Tabel 17. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan .....	67
Tabel 18. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PLS .....	68
Tabel 19. Kategori Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan .....	69
Tabel 20. Skor Kepuasan Mahasiswa PLS .....	70
Tabel 21. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PLS Per Aspek .....	70
Tabel 22. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan .....	71
Tabel 23. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PLB .....	72
Tabel 24. Kategori Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan .....	72
Tabel 25. Skor Kepuasan Mahasiswa PLB .....	73
Tabel 26. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PLB Per Aspek.....	74
Tabel 27. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan.....	74
Tabel 28. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa BK.....	75

Tabel 29. Kategori Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan .....	76
Tabel 30. Skor Kepuasan Mahasiswa BK.....	77
Tabel 31. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa BK Per Aspek .....	77
Tabel 32. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan .....	78
Tabel 33. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa TP .....	79
Tabel 34. Kategori Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan.....	79
Tabel 35. Skor Kepuasan Mahasiswa TP.....	80
Tabel 36. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa TP Per Aspek .....	81
Tabel 37. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan .....	81
Tabel 38. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PGSD .....	82
Tabel 39. Kategori Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan .....	83
Tabel 40. Skor Kepuasan Mahasiswa PGSD .....	84
Tabel 41. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PGSD Per Aspek.....	84
Tabel 42. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan .....	85
Tabel 43. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa KP .....	86
Tabel 44. Kategori Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan .....	86
Tabel 45. Skor Kepuasan Mahasiswa KP .....	87
Tabel 46. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa KP Per Aspek .....	88
Tabel 47. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan .....	88
Tabel 48. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PAUD .....	89
Tabel 49. Kategori Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan .....	90
Tabel 50. Skor Kepuasan Mahasiswa PAUD .....	91
Tabel 51. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PAUD Per Aspek .....	91
Tabel 52. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan .....	92
Tabel 53. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012.....	93
Tabel 54. Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Terhadap Pelayanan..	94
Tabel 55. Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012.....	95
Tabel 56. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Per Aspek .....	95
Tabel 57. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 .....	96
Tabel 58. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013.....	97
Tabel 59. Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan..	97

Tabel 60. Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013.....	98
Tabel 61. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Per Aspek .....	99
Tabel 62. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 .....	99
Tabel 63. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014.....	100
Tabel 64. Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan..	101
Tabel 65. Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014.....	102
Tabel 66. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Per Aspek .....	102
Tabel 67. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 .....	103
Tabel 68. Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015.....	104
Tabel 69. Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan..	104
Tabel 70. Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015.....	105
Tabel 71. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Per Aspek .....	106
Tabel 72. Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 .....	106
Tabel 73. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi .....	114
Tabel 74. Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Angkatan.....	114

## **DAFTAR GAMBAR**

	hal
Gambar 1. Alur Pemikiran Penelitian .....	47
Gambar 2. Diagram Batang Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan .....	62
Gambar 3. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa MP.....	66
Gambar 4. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PLS .....	69
Gambar 5 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PLB .....	73
Gambar 6. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa BK .....	76
Gambar 7. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa TP .....	80
Gambar 8. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PGSD.....	83
Gambar 9. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa KP.....	87
Gambar 10. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PAUD .....	90
Gambar 11. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 .....	94
Gambar 12. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 .....	98
Gambar 13 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 .....	101
Gambar 14. Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 .....	105
Gambar 15. Persentase Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Prodi.....	114
Gambar 16. Persentase Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Angkatan.....	116

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	hal
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	126
Lampiran 2. Surat Keterangan Izin Penelitian .....	127
Lampiran 3. Skala Kepuasan Layanan Aministrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY .....	128
Lampiran 4. Analisis Data Skala Kepuasan Mahasiswa.....	130
Lampiran 5. Struktur Organisasi FIP UNY.....	133

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

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

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbang pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapinya dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Siti Maisaroh,2005).

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi (Dirjen Dikti, 1990). Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir

peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (*International Organization For Standardization*).

Sistem Manajemen Mutu ISO secara umum menggunakan delapan klausul/prinsip utama, yaitu: berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, peran serta setiap orang di dalam organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem, peningkatan terus menerus, pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta, serta hubungan baik dengan pemasok. Menurut Evans & Lindsay (2005:12), mutu mencakup *perfection, consistency, eliminating waste, speed of delivery, compliance with policies and procedures, providing a good, usable product, doing it right the first time, delighting or pleasing customer and total customer*

*service and satisfaction.* Pemahaman kedua pendapat diatas mengarah pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan lembaga dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan adalah hasil pemenuhan dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan,2002:4).

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. Berlandaskan pemahaman mutu diatas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruhan (*Total Quality Education*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Endang Fatmawati,2003:3). Pelanggan pendidikan terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan *employers*, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Menurut Umaedi, layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan ko-kurikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan.

Aspek penilaian pendidikan yang berhasil dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Sukamto dalam Amat Jaedun (2011:4) mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: apa kebutuhan klien, bagaimana mengetahui kebutuhan klien, dan apa yang membuat mereka puas.

Diungkapkan oleh Tjiptono, bahwa penelitian empiris berkenaan dengan *service quality* untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*). Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Renata Arimawati (2013) menunjukkan

bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/*reliability*, *responsiveness/daya tanggap*, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pelanggan adalah orang-orang yang menggunakan atau memakai produk dari lembaga. Produk dapat berupa barang ataupun jasa. Perguruan tinggi berkegiatan memberikan layanan pendidikan. Produk perguruan tinggi berupa ilmu pengetahuan dan pendidikan, dimanfaatkan atau digunakan oleh mahasiswa, dengan demikian mahasiswa adalah pelanggan. Ilmu pengetahuan dan pendidikan adalah sesuatu yang tidak kelihatan, maka perguruan tinggi dapat pula dipandang sebagai industri jasa. Industri jasa dalam mencapai keberhasilan dan kualitas layanan selama ini selalu berfokus pada pelanggan. Pada perguruan tinggi, maka usaha memenuhi kebutuhan mahasiswa harus menjadi fokus utama dalam mengelola mutu/kualitas layanan pendidikan. Mahasiswa menjadi sangat penting selain sebagai pelanggan utama adalah karena keberhasilan proses belajar sangat tergantung dari partisipasi mahasiswa, betapapun pandainya para dosen yang mengajar. Sesuai dengan konsep manajemen mutu perguruan tinggi, bahwa pelaksanaan pendidikan harus melakukan monitoring dan evaluasi, maka perlu untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang sudah diberikan. Tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Jaminan kualitas layanan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan pengguna jasa. Menurut Moenir dalam (Chaerani,2000:23) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui akivitas orang lain secara

langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan Bharata, (2004:2) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kotler menyatakan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan - harapannya. Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithmal dan Bitner,2000:75). Pada dasarnya pengertian kepuasan adalah persepsi atau penilaian konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan atau ketersediaan produk atau jasa yang diterimanya. Ini berarti kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

3. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Fakultas Ilmu Pendidikan UNY dalam melaksanakan pelayanan pendidikan dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu, Kabag Tata Usaha, Subbag Pendidikan, Subbag Kemahasiswaan dan Alumni, subbag Keuangan dan Akuntansi, Subbag Umum, Kepegawaian, dan Perlengkapan, serta perpustakaan FIP UNY. Secara fungsional masing-masing subbag dipimpin oleh seorang Kepala Sub bagian yang bertanggungjawab kepada Dekan (Lampiran No.3)

Struktur organisasi layanan bidang akademik terdiri dari subbag Pendidikan, dan Perpustakaan FIP berada dibawah pembinaan Wakil Dekan I. Layanan akademik menjalankan fungsi sebagai pengelola administrasi akademik dan evaluasi, registrasi dan statistik, serta sarana akademik. Bagian Keuangan dan umum kepegawaian menjalankan fungsi administrasi perencanaan akademik dan fisik, pengumpulan dan pengelolaan data, serta layanan informasi dibawah pembinaan Wakil Dekan II. Layanan bidang kemahasiswaan dan alumni dibawah pembinaan Wakil Dekan III bertugas melaksanakan administrasi minat, penalaran dan informasi kemahasiswaan, serta layanan kesejahteraan mahasiswa.

Layanan akademik Di FIP UNY layanan dilakukan oleh subbag pendidikan. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan

mahasiswa, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Realisasi pelaksanaan layanan akademik di FIP UNY masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya:

1. Tidak adanya ruang tunggu yang memadai, mahasiswa yang menunggu layanan hanya disediakan kursi di luar ruangan tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya.
2. Komputer akses siakad yang kurang memadai, tersedia empat perangkat komputer, padahal dua komputer biasa digunakan untuk urusan perijinan surat, dan dua komputer tersebut sering tidak bisa digunakan untuk akses karena dimatikan.
3. Petugas pelayanan tidak selalu berada di loket layanan ketika dimintai layanan, sehingga ketika meminta pelayanan harus memanggil terlebih dahulu karena petugas sedang mengerjakan pekerjaan lainnya.

4. Tidak dimanfaatkannya kotak saran yang sudah ada untuk menjaring keluhan dan saran dari mahasiswa sehingga tidak pernah ada tindak lanjut khusus tentang keluhan mahasiswa meskipun sudah disampaikan langsung.
5. Terkadang tidak ada informasi tertulis di papan informasi maupun di loket layanan mengenai program atau tata cara layanan yang baru, sehingga membingungkan.

Menurut pendapat mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang sering bertabrakan, baik dosenya maupun ruangannya. Kasus lainnya pada hari dan jam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harus mengecek dan mengatur ulang jadwal. Hal tersebut terungkap dari salah satu mahasiswa Teknologi Pendidikan dan Pendidikan Luar Biasa angkatan 2014.

“Ketika kita mau kuliah, ternyata jadwal Dosenya ada yang bertabrakan”. Misalnya waktu itu harusnya kan jadwal kita kuliah tetapi ternyata beliau juga ada jadwal di KP atau MP gitu. Akhirnya kita harus mengatur ulang jadwal lagi dengan Dosen. Masalahnya kalau ganti jadwal itu, susah mencari ruang dan jamnya.

Kenapa? Terus gimana menyelesaiakannya?, cari ruangan dimana?

Jadi kita sudah ganti jadwal yang cocok dengan dosen, tanya ke subbag jadwal baru bisa dan boleh digunakan. Waktu kuliah, eh ternyata ruangan ada yang memakai. Jadi bingung, sebenarnya subbag atau ada kelas lain yang merubah jadwal tapi tidak bilang ke subbag. Ya, intinya jadwal itu tetep saja kita juga yang harus mengatur ulang.

Ada tidak soal jadwal yang susah selain jadwal kuliah biasa ?

Jadwal berbeda seperti itu tidak cuma untuk kuliah saja, tetapi pas ujian MKU (Mata Kuliah Umum) juga, tidak ada kejelasan kapan jadwalnya dari subbag, padahal kan semua jadwal ujian diatur oleh subbag juga kan. Akhirnya kita disuruh ke LPPMP untuk tanya jadwal, dikatakan itu

tanggung jawab subbag. Jadinya kan bingung, harus bolak-balik menanyakan jadwal.

Lantas, bagaimana pas kamu menanyakan ke subbag tentang jadwal tersebut?

Setelah balik ke subbag, barulah dijanjikan untuk dijadwalkan minggu depannya. Kalau bolak - balik tanya ke subbag itu juga kadang dijawabnya “gimana sih mbak, kan sudah diberi tahu kemarin. Kenapa lagi ? “. Tidak terlalu baik gitu responnya.

Masalah lain adalah ketika mengurus surat observasi yang dulunya diurus oleh bagian ketatausahaan, kini dilimpahkan kepada subbag pendidikan. Menurut hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah, 2012 ia menuturkan bahwa :

“Sekarang mengurus surat ijin observasi memang lebih mudah dan cepat, karena dapat dilakukan secara online dimanapun dan kapanpun”. Kalau dulu kan harus ambil blanko baru diisi untuk dibuatkan suratnya”. Sekarang jauh lebih cepat, sayangnya tetap saja saat menanyakan dan atau mengambil surat observasi sudah jadi atau belum petugas tetap tidak ramah dan menanggapi dengan baik. Tidak ada sambutan dari petugas untuk menanyakan apa keperluan kita.

Kenapa, petugasnya memang. Tidak ditanyakan dulu mau apa atau ada apa ?

Biasanya mahasiswa hanya disuruh mencari sendiri di tumpukan surat sudah ada atau belum, petugas ketika ditanya hanya akan menjawab “kalau belum ada ya berarti belum”, tidak memberitahu kapan suratnya jadi. Terlebih saat pengambilan surat kan tetap saja surat harus dimintakan cap terlebih dulu ke bagian tata usaha, petugas sering lupa tidak memberitahunya. Padahal mekanisme ini kan mekanisme baru, jadi ya mahasiswa banyak yang ga tahu, karena memang tidak ada sosialisasi.

Permasalahan lain yang sering muncul adalah pada saat registrasi awal semester terkait dengan kuota dan pilihan mata kuliah. Terlebih mahasiswa yang akan mengulang mata kuliah, sering terjadi ketidaksesuaian pilihan mata kuliah antara KRS online dan kesediaan dosen pengajar. Alhasil perlu dilakukan input manual terlebih dahulu. Belum lagi mengenai jadwal penambahan dan

pengurangan mata kuliah. Jadwal yang ditentukan sering mundur tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, jika ingin tahu mahasiswa harus menanyakan langsung ke subbag pendidikan. Seperti diungkapkan oleh salah satu mahasiswa Manajemen Pendidikan, 2012 sebagai berikut:

“Kalau mau buka makul prosesnya ribet“. Ketika mau mengulang mata kuliah, ternyata ada perubahan sistem. Mata kuliah yang dulu ada di semester gasal, ternyata tidak bisa diulang pas semester gasal. Malahan mata kuliah semester genap bisa diulang pas semester gasal. Kata subbag “kalau mau mengulang silahkan bilang ke jurusan dulu, tapi kajur justru tidak paham prosesnya. “Kok, malah mengurusnya ke sini” kata jurusan. Ternyata jurusan juga belum mendapat pemberitahuan dari subbag, sementara subbag tidak memberikan pemahaman alurnya kepada mahasiswa juga.

Jadi bagimana kamu mengurus dan akhirnya bisa, Ada bantuan subbag ?

Akhirnya kita harus bolak-balik untuk meminta jurusan membukakan mata kuliah dahulu baru lapor kembali ke subbag untuk dientrykan agar bisa diisi di KRS. “Ya, intinya kita dibuat bingunglah”. Harusnya kan juga diberikan alurnya juga. Permasalahan tersebut pun didukung dengan kondisi komputer akses siakad yang sering tidak terkoneksi internet, akhirnya harus mengisi KRS dengan komputer sendiri. Kadang juga menambah kurang mata kuliah ini juga jadwalnya pas kuliah sudah berlangsung. jadinya kan pas kita masuk kuliah tambahan sudah dianggap tidak masuk beberapa kali, padahal kalau belum terdaftar makulnya tidak boleh ikut kuliah.

Disisi lain, berdasarkan pengalaman dan pendapat mahasiswa pelayanan mengenai pengambilan buku wajib, buku bimbingan tugas akhir, pembayaran, dan sejenisnya sudah terlayani dengan baik. Saat ini sudah disediakan petugas khusus yang mengurus setiap program studi yang ada. Pelayanan semakin cepat dan mudah seiring dengan uji coba program subbag untuk layanan secara *full-online*. Kondisi ini sayangnya belum sepenuhnya didukung oleh petugas pelayanan. Petugas tidak selalu berada di tempat saat dibutuhkan dan, terkadang kurang ramah saat melayani. Berdasarkan paparan diatas, maka penulis ingin melakukan

penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag akademik Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pelayanan pengurusan KRS dan nilai terkait penambahan dan pengurangan mata kuliah terlalu lama jangka waktu tunggunya.
2. Pelayanan daftar absensi mahasiswa sering tidak sesuai dengan jumlah aslinya.
3. Pelayanan ruangan dan jadwal kuliah belum teratur, masih sering ada jadwal yang bersamaan jamnya.
4. Petugas kurang informatif dan cekatan saat melayani mahasiswa.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik. Layanan administrasi akademik yang dimaksud meliputi : Jadwal kuliah, KRS, Nilai, Ijin observasi dan penelitian, dan Informasi perkuliahan dan kegiatan akademik.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek kepercayaan (*Reliability*) ?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek empati (*Emphaty*) ?
5. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek keyakinan (*Assurance*) ?

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag akademik FIP UNY berdasarkan aspek keberwujudan (*Tangibles*).
2. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag akademik FIP UNY berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*).
3. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag akademik FIP UNY berdasarkan aspek kepercayaan (*Reliability*).

4. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag akademik FIP UNY berdasarkan aspek empati (*Emphaty*).
5. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag akademik FIP UNY berdasarkan aspek keyakinan (*Assurance*).

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik ini antara lain :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memeroleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.
2. Manfaat Praktis bagi Subbag Akademik FIP UNY, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan administrasi akademik di dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Manajemen Mutu Pendidikan**

Penerapan manajemen mutu pendidikan semakin berkembang menuju pada model pengelolaan berbasis industri. Model pengelolaan ini populer disebut dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dilandasi oleh konsep *Total Quality Management* (TQM) pada dunia bisnis yang kemudian diadaptasi ke dalam dunia pendidikan. Secara filosofis konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi manajemen mutu terpadu ini memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa. Institusi memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*costumer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan. Pada saat itulah dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

Manajemen mutu perlu memperhatikan dimensi mutu, sebab terdapat perbedaan yang cukup besar antara mutu barang dan mutu layanan. Perbedaan mutu barang dan layanan antara lain: kebutuhan konsumen, produksi layanan, output sistem layanan, produk layanan, kehadiran konsumen, interaksi produsen-konsumen, dan transaksi (Purnama,2006:15). Manajemen mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian rahasia mutu

berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik kebutuhan pelanggan (Edward Sallis,2006:31). Kebutuhan pelanggan dan standar kinerja seringkali sulit diidentifikasi dan diukur, karena setiap pelanggan memberikan definisi mutu sesuai ukurannya sendiri. Hal ini berkaitan dengan jenis produk masing-masing layanan. Sasaran produksi barang adalah keseragaman sedangkan pada produksi layanan menuntut keberagaman. Produk barang diproduksi sebelum dikonsumsi dan dapat disimpan, sedang produk layanan serempak diproduksi dan dikonsumsi. Pelanggan hadir pada waktu layanan dibentuk, sedang dalam produksi barang tidak. Organisasi layanan, termasuk layanan pendidikan harus banyak menangani transaksi konsumen (Marzuki Mahmud, 2006:9).

Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan internal dan eksternal. Dalam dunia pendidikan pelanggan internal adalah pengelola institusi pendidikan (manajer, guru, staff, dan penyelenggara). Pelanggan eksternal adalah masyarakat dan dunia usaha dan industri. Mahasiswa dalam dunia pendidikan ini dianggap sebagai pelanggan aktif, karena turut serta dalam penyelenggaraan program pendidikan. Institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan. Pendidikan sebagai industri jasa, haruslah memenuhi standar mutu sesuai spesifikasi yang telah ditetapkan.

Secara operasional mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi telah ditentukan, dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan menurut kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu

persepsi). Standar mutu produksi dan pelayanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat (*zero defect*) dan selalu baik sejak awal (*right first time and every time*). Mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Pada penyelenggaraannya *quality in fact* merupakan profil lulusan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan pada *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan yang dihasilkan.

Hal pokok pada manajemen mutu terpadu pendidikan ini adalah perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*). Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggaraan pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Ini berarti bahwa pendidikan harus memperhatikan perkembangan tuntutan dan kebutuhan pelanggan. Hal tersebut lazim disebut sebagai standar mutu (*quality assurance*). Standar mutu pendidikan misalnya berupa akuisisi kemampuan dasar bidang pembelajaran, kurikulum, dan standar evaluasi layanan. Hal yang paling penting lainnya adalah memperjelas apa yang ditawarkan institusi dan apa yang diharapkan pelajar (Edward Sallis,2006:83).

## **B. Pelayanan Prima Pendidikan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2014:17) Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan mereparasi kerusakan.

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock,2002:5). Pengertian pelayanan menurut Kotler (2003), yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata (2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia layanan. Perkembangan selanjutnya menurut Gilmore dalam Fandy Tjiptono (2014:17) layanan dapat dibedakan menjadi *service* sebagai aktivitas dan *service* sebagai konsep.

Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Layanan dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesigapan pegawai dalam menanganai pelanggan. Sebagai konsep, layanan dapat berwujud organisasi yang meliputi struktur organisasi (bisnis maupun nirlaba yang berkecimpung di bidang jasa), produk inti (perluasan produk atau setiap aktivitas tambahan yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian produk inti), *product support* (setiap aktivitas yang berorientasi pada pelanggan yang berlangsung setelah produk inti disampaikan kepada pelanggan), dan tindakan membantu dan memberikan saran kepada pelanggan. Dengan demikian pada hakikatnya setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.

Lingkup internal sebuah organisasi mengenal adanya istilah pelanggan internal. Ini berarti setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan internal. Oleh sebab itu, kepuasan dan loyalitas pelanggan eksternal baru bisa terwujud secara efektif apabila kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

## **2. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa**

Dipandang berdasarkan penyelenggaraananya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan

atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Layanan (*services*) memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa (*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan merupakan layanan yang sifatnya diperuntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat umum. Dikutip dari Keputusan MenPan No.63 tahun 2003, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan layanan atau menghasilkan jasa bagi publik atau konsumen.

Dilihat dari intensitas hubungan antara pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori *high contact service*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek krusial, misalnya *performance* guru menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat *intens* antara siswa sebagai pelanggan dengan guru serta tenaga pendidik lainnya. Menurut Fitzsimmons dalam Yahya Sudarya (2007) Penyelenggaraan pendidikan secara spesifik

disebutkan sebagai kegiatan yang menekankan pada aspek *profesional service*, selain masih terdapat tiga dimensi lainnya yaitu *service factory*, *mass service*, dan *service shop*.

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/siswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru (Yahya Sudarya,2007).

### **3. Layanan Prima Lembaga Pendidikan**

Perguruan tinggi dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan akademik yang berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan segi penguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, baik faktor mahasiswa maupun faktor dari luar yang berkaitan

dengan pelayanan kemahasiswaan yang diberikan (Marzuki Mahmud,2012:57). Salah satu penghambat pencapaian tujuan tersebut adalah ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh mahasiswa sendiri yang tidak tahu dan enggan untuk mengenal lembaga secara utuh sehingga tidak mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal sebaliknya bisa diakibatkan dari pihak pegawai, dosen, maupun tenaga lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tujuannya perguruan tinggi membutuhkan suatu pelayanan yang mampu memfasilitasi mahasiswa dan juga pihak dosen, tenaga administrasi, dan pihak penunjang lainnya. Pelayanan ini biasa disebut sebagai layanan prima pendidikan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (LAN-RI, 2004). Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi /perusahaan (Atep Adya Barata, 2004:27). Menurut Tim Kalbefarma dalam Marzuki Mahmud (2012:60) pelayanan prima adalah memberikan kepada pelanggan lebih daripada apa yang memang diharapkan pada saat mereka membutuhkannya dengan cara yang mereka inginkan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dilakukan sesuai dengan

atau melebihi standar yang telah ditetapkan, atau layanan terbaik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kemauan pelanggan. Pada perguruan tinggi yang mayoritas pelanggannya adalah mahasiswa layanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan mahasiswa sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memberdayakan mahasiswa sebagai pelanggan utama pelayanan pendidikan dan membangun serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga melalui mahasiswa.

Bentuk layanan prima terdiri dari layanan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan perbuatan. Ketiganya dapat berdiri sendiri, namun lebih sering berkombinasi. Layanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas informasi yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan. Layanan lisan dikatakan berhasil apabila pelaku layanan memenuhi persyaratan:

1. Memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya.
2. Mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan.
3. Bersikap sopan, dan ramah, meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
4. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara yang sopan (Marzuki, Mahmud, 2012:61).

Layanan lain yang paling sering ditemukan dan paling berperan di perguruan tinggi adalah layana tulisan. Layanan ini terdiri dari dua golongan yaitu layanan yang berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada mereka yang berkepentingan, dan layanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemeritahuan, dan sejenisnya. Layanan lainnya adalah layanan informasi berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tanggapan inilah yang paling penting dalam mewujudkan layanan

prima. Hal ini penting karena pada dasarnya orang yang mengetengahkan suatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan atas apa yang diutarakan itu. Meskipun sekedar ucapan terima kasih.

Berdasarkan ketiga jenis layanan tersebut dalam mewujudkan layanan prima yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Faktor keterampilan dan keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil dan tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan (*service*) menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab). Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu. Menurut Shinta Hadiyantina (2012) layanan prima dikatakan bermutu setidaknya jika petugasnya bersikap:

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan
2. Pelayanan dengan sepenuh hati
3. Budaya pelayanan prima
4. Sikap pelayanan prima
5. Sentuhan pribadi pelayanan
6. Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima

Secara lebih lanjut dalam Kep.Menpan No. 63 tahun 2004 standar pelayanan prima terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan.

#### **4. Prinsip Kualitas Layanan Jasa**

Menurut Zeithamal dan Bitner (2002) Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Christian Gronroos (1992) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.
- b. Spontanitas, karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil.

Pendapat lain diungkapkan oleh Tjiptono (2011:28-51) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibau, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

d. Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

Parasuraman dalam Noermijati (2010) mengatakan bahwa dalam jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu; *tangible* (bukti fisik), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Tangible* (bukti fisik) ini berarti bahwa mahasiswa menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukan oleh karyawan yang dapat memuaskan mahasiswa seperti hal yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan mahasiswa.
- b. *Reliable* (kehandalan) dalam artian karyawan yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak mahasiswa.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) berarti karyawan harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Baik yang itu yang berkaitan dengan admnistrasi maupun hal lain yang menyangkut segala kebutuhannya.
- d. *Assurance* (jaminan) dalam artian karyawan harus memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Jaminan terhadap hal-hal tersebut akan ditunjukan lewat interaksi mahasiswa dengan pimpinan, dosen dan karyawan dalam lingkup akademis.

- e. *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kepada karyawan atas kebutuhan individu para mahasiswa.

## 5. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada harapan pelanggan (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan pelanggan. Lebih lanjut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner mendefinisikan harapan pelanggan sebagai berikut "*Customer expectations are the standards of or reference points for performance against which service experiences are compared and are often formulated in terms of what customer believes should or will happen*". Artinya bahwa harapan pelanggan merupakan standar acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dalam menilai kinerja produk tersebut.

Menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, ada 2 level dari harapan pelanggan, yaitu :

1. *Desired service*, suatu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan. Level ini merupakan perpaduan antara kepercayaan tentang "yang diterima" (*can be*) dan "yang seharusnya diterima" (*should be*).
2. *Adequate service*, suatu tingkatan dimana pelanggan akan menerima pelayanan. Dan juga pada level ini merupakan kemampuan dari pihak

manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang cukup.

## C. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. (Fandy tjiptono, 2011:433) Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Sesuai dengan pendapat diatas istilah kepuasan jika ditinjau dari perilaku konsumen menjadi sesuatu yang kompleks. Konsumen dalam memberikan penilaian sesuatu biasanya akan lebih kecewa terhadap jasa dibandingkan barang. Alasannya adalah karena mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya (Sukanti,2009:25). Pemikiran konsumen ini juga dikatakan oleh Kotler, 2002 yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-

harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas. Diungkapkan pula oleh Darmadi (2000:36) bahwa dimensi dari kepuasan meliputi sesuai yang diinginkan, mendapatkan apa yang diinginkan, dan kepuasan menyeluruh.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah kesesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh pelanggan dengan perlakuan yang diterimanya ketika meminta layanan dari suatu lembaga. Ini berarti kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam memberikan layanan. Hal ini tentu berpengaruh terhadap eksistensi lembaga tersebut di mata pelanggannya.

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai meskipun untuk sementara waktu, namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan (Fandy tjiptono, 2002:160-161). Penerapan strategi ini mendukung pendapat Lukman dalam Endang Fatmawati (2003) tentang konsep kepuasan pelanggan antara lain :

- a. Kepuasan pelanggan adalah alat paling ampuh bagi kehidupan organisasi.
- b. Pelanggan harus diberi pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin.
- c. Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja profesional yang mantap.
- d. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi.
- e. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita, bukan advertensi atau iklan yang digemborkan.

Pengertian diatas mengarah kepada pelanggan sebagai pengguna atau penerima layanan. Pada lingkup perguruan tinggi salah satu penerima layanan utama adalah mahasiswa. Mahasiswa adalah mereka yang belajar di perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Sarjono, 2007). Definisi-definisi diatas mengarah pada satu pengertian bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau sikap mahasiswa terhadap segala unsur pelayanan di perguruan tinggi yang diterimanya karena sesuai dengan harapannya.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan Mahasiswa**

Faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan (Fandy tjiptono, 2001). Kepuasan terhadap layanan diwujudkan oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Komunikasi dari mulut ke mulut, Informasi yang diperoleh dari masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan.

- b. Kebutuhan pribadi, masyarakat selalu membutuhkan pelayanan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan.
- c. Pengalaman masa lalu, masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan kembali untuk memperoleh layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalamannya.
- d. Komunikasi eksternal, sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat. (Fais dan Sitti Saleha, 2009 : 141).

Faktor-faktor diatas itulah yang menyebabkan penilaian pelanggan terhadap kepuasan yang diterimanya. Penilaian dapat bernilai positif ataupun negatif. Rasa tidak puas tergantung pada sikap pelanggan terhadap ketidaksesuaian (senang atau tidak senang) dan evaluasi untuk dirinya.

Pada lingkup perguruan tinggi pelanggan utamanya adalah mahasiswa. Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan hardware (*non human element*), software (*human element*), kualitas hardware dan kualitas software dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010:37). Mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat

dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Kondisi yang umum terjadi adalah mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum menurut (Irawan, 2002 : 37) yaitu :

1. Kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas.
2. Kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas.
3. Kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas.

Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke perguruan tinggi lain atau mereka berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya). Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas.

Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan melayani dan memenuhi mahasiswa. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara

periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

### **3. Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

Menurut Berry dan Parasuraman (Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

- a. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, konsisten, dan sesuai kebutuhan mahasiswa.
- b. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
- c. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji perguruan tinggi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
- d. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.

- e. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.

#### **4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama bagi penilaian produk maupun jasa suatu lembaga guna mengukur ketercapaian tujuannya. Meskipun belum ada konsesus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan yaitu: kepuasan general (*overall satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi, dan perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen Fornell (Fandy Tjiptono, 2014:368). Implementasi mengenai pengukuran kepuasan pelanggan memiliki aspek yang saling terkait yaitu apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran, dan skala pengukuran. Kepuasan pelanggan merupakan ukuran yang relatif maka pengukurannya tidak boleh hanya bersifat *one time, single-shot* studies melainkan harus secara reguler (*longitudinal*) agar dapat menilai perubahan yang terjadi pada setiap pelanggan. Hasil ini nantinya sebagai patok duga perusahaan dengan kinerja masa lalu dan kinerja para pesaingnya.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller yang dikutip Fandy Tjiptono (2014:369) paling tidak ada empat metode, antara lain:

### **1. Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib akan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, telepon bebas pulsa, website, facebook, twitter dan lainnya. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan sehingga akan bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Metode ini sayangnya terlalu berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung. Saran dan ide para pelanggan tersebut jika tidak segera ditanggapi oleh perusahaan maka mungkin saja berakibat pada hilangnya pelanggan. Hal ini dikarenakan usaha pelanggan untuk memberikan saran tidak mendapatkan apresiasi dari perusahaan.

### **2. *Ghost / Mystery Shopping***

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam mengobservasi perusahaan dan pesaing dalam memberikan layanan dan menangani keluhan pelanggan.

### **3. *Lost Customer Analysis***

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah

pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

#### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

Beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan tersebut masih menunjukkan adanya kesamaan dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran, diantaranya:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), dilakukan dengan cara menanyai langsung para pelanggan. Pengukuran dilakukan terhadap produk/jasa perusahaan dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan, dilakukan melalui identifikasi kunci kepuasan pelanggan, penilaian spesifik produk dan layanan oleh pelanggan, meminta pelanggan membandingkan produk sejenis perusahaan dengan produk pesaing, dan meminta pelanggan menentukan dimensi yang paling penting bagi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Konfirmasi harapan (*Confirmation Of Expectation*), buukan merupakan pengukuran langsung tetapi hasil kesimpulan untuk perbaikan produk dari harapan pelanggan secara keseluruhan.
4. Niat beli ulang (*Repurchase Intention*), pengukuran melalui seberapa sering/kesediaan pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan kembali.
5. Kesediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recomended*), biasa dimanfaatkan pada produk yang nilai beli kembalinya relatif lama.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Costumer Dissatisfaction*), jaminan kepuasan pelanggan berupa komplain, return atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall*, gethok tular negatif, dan *defections* (pelanggan beralih ke pesaing).

#### **D. Layanan Administrasi Akademik**

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan

demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi.

Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Menurut wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing - masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat. Melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya.

Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan. Berbagai pendapat mengenai administrasi pendidikan diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut :

1. Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.
2. Adminisrasi akademik ialah segenap proses penggerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual dan material, yang bersangkut paut dengan pencapaian tujuan akademik.
3. Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

## **E. Hasil Penelitian Yang Relevan**

Adapun beberapa penelitian yang relvean dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Indah Elza Putri (2012), meneliti tentang Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa sebagian

besar responden memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang baik (positif) pada indikator bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Indikator yang mendapat tanggapan yang kurang baik (negatif), terdiri dari kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*).

2. Muhammad Joko Triono (2012), melakukan penelitian mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi akademik antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil rata-rata 3,11 (Cukup Memuaskan) dan harapan mahasiswa 4,40 (Penting) berdasarkan indikator kualitas layanan yang digunakan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).
3. Wagiran (2012) melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY terhadap layanan akademik dan non akademik. Hasil penelitian didasarkan pada perbandingan rerata hasil penelitian dengan rerata kriteria, kategori serta pencapaian skor menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang atau sebesar 49% dari skor maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. (1) penelitian Indah Elza Putri memiliki

persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis pada indikator kualitas layanan yang digunakan. Perbedaannya pada penelitian yang dilakukan Indah Elza Putri mengukur tanggapan mahasiswa beserta penilaian kualitas layanan, sedangkan penulis hanya mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik tanpa penilaian kualitas layanan. (2) penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Joko Triono memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menilai tentang layanan administrasi akademik. Perbedaannya adalah pada variabel yang digunakan. Penelitian ini hanya memiliki 1 variabel yaitu kepuasan mahasiswa, sedangkan pada penelitian Muhammad Joko Triono menggunakan 2 variabel yakni layanan administrasi untuk memberikan kepuasan mahasiswa dan tingkat harapan mahasiswa. (3) penelitian yang dilakukan oleh Wagiran memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama hanya mendeskripsikan kepuasan mahasiswa. Adapun perbedaannya pada penelitian Wagiran mengukur layanan akademik dan non akademik, sedangkan penelitian ini hanya menilai lingkup layanan administrasi akademik. Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan bagi penelitian ini, dan memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik subbag pendidikan.

## **F. Kerangka Pikir**

Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dilihat dari sifatnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki maka layanan dapat disebut juga sebagai jasa. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan sebuah produk layanan jasa. Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Semua tujuan tersebut akan terakumulasi melalui proses belajar. Produknya adalah kemampuan dan prestasi peserta didik. Produk tersebut dapat berwujud nilai lulusan yang tinggi, angka kerja lulusan yang tinggi dengan masa tunggu rendah, serta banyaknya lulusan yang bekerja di bidang yang relevan dengan jurusannya. Produk akan menunjukkan kualitas atau mutu layanan perguruan tinggi. Berdasarkan penjelasan diatas maka pendidikan dikatakan berkualitas/bermutu jika mampu menghasilkan output yang baik. Output dihasilkan melalui proses pendidikan yang tidak lain adalah layanan pendidikan.

Orientasi perguruan tinggi terhadap kualitas output tersebut mengarah pada perbaikan layanan yang diberikan sebagai tanggungjawab kepada stakeholders. Layanan pada perguruan tinggi utamanya ditujukan kepada mahasiswa sebagai pelanggannya. Mahasiswa dianggap sebagai penerima ilmu dari kegiatan belajar. Disisi lain mahasiswa juga yang nantinya akan menjadi output. Ini berarti indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu harus diorientasikan pada

kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Mutu atau kualitas pelayanan pendidikan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Secara lebih jelas perguruan tinggi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari mahasiswa kepada lembaga yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat.

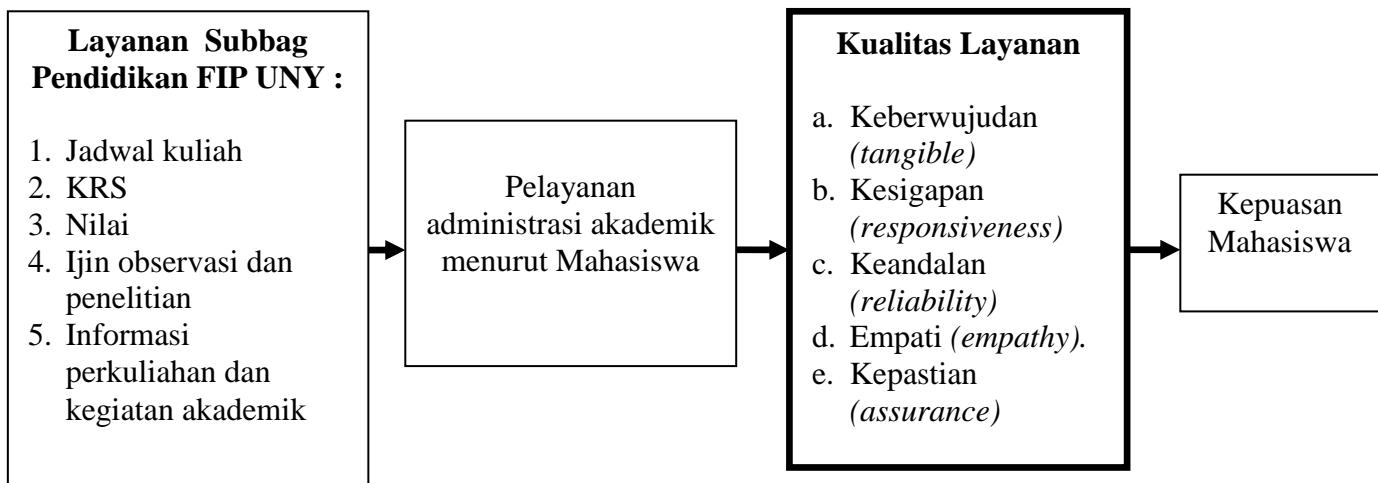
Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik. Layanan akademik menjadi sangat penting karena pada dasarnya keberhasilan perguruan tinggi diukur melalui keberhasilan akademik mahasiswanya. Keberhasilan akademik mahasiswa inilah yang disebut sebagai output perguruan tinggi, yang dijadikan tolok ukur kualitas perguruan tinggi bagi masyarakat dan *stakeholders* atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai idikator kualitas layanan memiliki beberapa dimensi tertentu seperti yang dijelaskan oleh Kotler yaitu:

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.
4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Secara umum alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa variabel yang diteiti adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Variabel selanjutnya dijabarkan dan diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan berupa dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Wujud layanan akademik yang akan diukur berupa layanan jadwal kuliah, KRS, nilai, ijin observasi dan penelitian, serta informasi perkuliahan dan kegiatan akademik.

Berdasarkan kerangka pikir ini dapat diidentifikasi bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat survey dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pegambilan sampel secara random, pengumpulan data melalui instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik (Sugiyono,2009:14). Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena tujuan penelitian jenis ini bukan untuk menguji hipotesis tetapi mempelajari tentang gejala dan ukuran ketidakpuasan layanan untuk dijelaskan. Hipotesis hanya dibuat jika yang dipermasalahkan menunjukkan hubungan antara dua variabel atau lebih, sementara penelitian ini hanya memiliki satu variabel. Jawaban untuk satu variabel yang sifatnya deskriptif, tidak perlu dihipotesiskan. Untuk memperjelas alur pemikiran penelitian, disajikan bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar.1 Alur pemikiran penelitian

### G. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek keberwujudan (*Tangibles*)?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*)?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek kepercayaan (*Reliability*) ?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek empati (*Emphaty*) ?
5. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag Akademik FIP UNY ditinjau dari aspek keyakinan (*Assurance*) ?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag kependidikan FIP UNY ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Metode ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta hubungan antara fenomena yang diteliti melalui pendeskripsian, pengembangan secara sistematis faktual dan akurat (Nino Yudistira,2013:20). Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono,2009:7). Pendekatan kuantitatif digunakan karena pada penelitian ini data yang dikumpulkan berupa angka yang dijabarkan melalui instrumen penelitian untuk kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria sehingga munculah hasil penelitian.

Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan seberapa tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa pada setiap permasalahan yang sudah diidentifikasi. Hasil penelitian berupa persentase angka pada kelima dimensi kepuasan layanan. Secara diskriptif setiap bukti dan indikator yang tercantum dalam instrumen penelitian yang berupa angka akan dijabarkan lebih rinci. Pendeskripsian item bukti instrumen dilakukan berdasar acuan perolehan persentase angka pada setiap dimensi yang diteliti. Dengan demikian nantinya setiap indikator dimensi pengukuran kepuasan dapat menjabarkan setiap permasalahan yang diidentifikasi.

## **B. Variabel Penelitian**

Variabel adalah konstruk (*construk*) atau sifat yang akan dipelajari. Dinamakan variabel karena ada variasinya. Menurut Sugiyono (2009:38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik subbag FIP UNY. Kepuasan mahasiswa kemudian dijabarkan berdasarkan aspek pelayanan yang baik yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*).

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### 1. Populasi

Populasi merupakan subyek penelitian atau wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009:80). Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2012-2015 FIP UNY selaku pengguna jasa layanan administrasi akademik sebanyak 3406 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel. 1 Sebaran Populasi Penelitian Kepuasan Pelayanan

No.	Program Studi	Angkatan				Jumlah
		2012	2013	2014	2015	
1.	Manajemen pendidikan	85	80	65	77	307
2.	Pend. Luar Sekolah	77	87	66	75	305
3.	Pend. Luar Biasa	148	124	85	69	426
4.	Bimbingan dan Konseling	137	81	773	77	368
5.	Teknologi Pendidikan	89	83	73	61	306
6.	PGSD	417	239	239	217	1112
7.	Kebijakan Pendidikan	87	84	27	38	236
8.	Pend. Guru PAUD	102	87	83	74	346
<b>Total</b>		<b>1142</b>	<b>865</b>	<b>711</b>	<b>688</b>	<b>3406</b>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009:81). Sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga diluar jangkauan penelitian. Agar sampel yang diteliti mewakili data penelitian, maka perlu adanya perhitungan besar kecilnya populasi. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan pembagian responden berdasarkan program studi yang ada di FIP UNY. Menurut Supranto (2006:120) teknik penentuan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{3406}{3406(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 97,14 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

d : Toleransi ketetapan rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10%

Adapun penyajian ukuran sampel penelitian ini secara lebih jelas adalah sebagai berikut:

Tabel.2 Karakteristik Subyek Penelitian Kepuasan Pelayanan

No	Angkatan	Jumlah	Jumlah	Persentase
1.	2012	1142/3406 x 100	34	34%
2.	2013	865/3406 x 100	25	25%
3.	2014	711/3406 x 100	21	21%
4.	2015	688/3406 x 100	20	20%
<b>Total</b>		<b>3406</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olah Data Primer,2016

Karakteristik sampel penelitian dapat diklasifikasikan berdasarkan program studi secara rinci dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel.3 Karakteristik Subyek Penelitian Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Angkatan				Jumlah
		2012	2013	2014	2015	
1.	Manajemen pendidikan	4	3	3	2	12
2.	Pend. Luar Sekolah	4	3	2	2	11
3.	Pend. Luar Biasa	5	3	3	3	14
4.	Bimbingan dan Konseling	4	3	2	3	12
5.	Teknologi Pendidikan	4	3	3	2	12
6.	PGSD	5	4	3	3	15
7.	Kebijakan Pendidikan	4	3	3	2	12
8.	Pend. Guru PAUD	4	3	2	3	12
<b>Total</b>		<b>34</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Sumber: Olah Data Microsoft Excel,2016

## D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta (FIP UNY), Karangmalang No.1 Sleman Yogyakarta. Waktu

penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu tahapan pra-survei, uji coba instrumen, dan pelaksanaan penelitian sampai dengan selesai.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan penelitian ini dilakukan dengan skala sikap sebagai data utama serta pengamatan, dan wawancara sebagai data pendukung. Skala sikap disusun untuk mengungkap sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap objek sosial. Skala sikap objek sosial tersebut berlaku sebagai obyek sikap (Saifuddin Azwar, 2004:97). Skala sikap berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statements*), yaitu suatu pernyataan mengenai obyek sikap. Alat ukur untuk mengukur variabel pada instrumen penelitian sikap menggunakan jenis skala interval untuk menghitung hasil angket. Skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan empat kategori jawaban sebagai berikut:

Tabel. 4 Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala, untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, yang disajikan sebagai berikut:

Tabel. 5 Kisi-kisi Instrumen Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Diskriptor</b>	<b>No. Item</b>	<b>Total Item</b>
<b>KEPUASAN PELAYANAN MAHASISWA</b>	1) <i>Tangible</i> / Bukti langsung (Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)	a. Penampilan petugas rapi	a) Mengenakan seragam rapi	1	1
		b. Petugas selalu ada di loket layanan	a) Petugas selalu berada di kantor layanan b) Petugas pasti langsung dapat ditemui	2 3	1 1
		c. Tersedia tempat tunggu, tata ruang pelayanan nyaman, fasilitas pelayanan lengkap.	a) Meja layanan mudah dijangkau b) Keseuaian antara meja dan jenis layanannya c) Tersedia Komputer siakad yang baik d) Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas e) Kemudahan pengisian formulir dan surat	4 5 6 7 8	1 1 1 1 1
		a. Petugas selalu siap membantu permasalahan mahasiswa dengan sambutan	a) Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	9	1
			b) Petugas selalu menyambut pelanggan dengan senang	10	1
	2) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)	b. Petugas pelayanan menguasai tugas dan informatif.	a) Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.	11	1

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Diskriptor</b>	<b>No. Item</b>	<b>Total Item</b>
	3) <i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)	a. Pelayanan cepat dan tepat oleh petugas.	a) Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan. b) Petugas mau untuk segera menyediakan informasi sesuai prosedur yang jelas	12 14	1 1
		b. Pelayanan adil, tidak pilih kasih.	a) Petugas selalu mengutamakan antri dan kebutuhan pelanggan	13	1
		c. Prosedur layanan mudah	a) Kejelasan informasi b) Kemudahan mendapatkan layanan.	15 16	1 1
	4) <i>Emphaty</i> Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan, dan layanan keluhan)	a. Petugas memberikan perhatian individual secara kepada pelanggan	a) Memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa kesulitan administrasi akademik.	17	1
		b. Petugas berkomunikasi dengan bahasa dimengerti	a) Penjelasan petugas mudah dimengerti pelanggan.	18	1
	5) <i>Assurance</i> (Keyakinan/ke mampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)	a. Petugas siap bertanggungjawab menyelesaikan layanan ulang	a) Bertanggungjawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai	19	1
		b. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pelanggan	b) Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi c) Selalu ada kejelasan tanggungjawab informasi di setiap layanan	20 21	1 1

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono, 2009:267, validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut.

Pengukuran validitas dilakukan melalui uji validitas konstruk (*construct validity*) yang akan diukur dengan berlandaskan teori yang relevan maupun pendapat ahli. Pada penelitian ini yang menjadi ahli instrumen adalah dosen pembimbing. Berdasarkan keputusan ahli dan kondisi lapangan kemudian dilanjutkan dengan uji validitas pernyataan. Uji validitas dilakukan untuk menguji setiap item yang terdapat pada instrumen penelitian. Artinya setiap item pernyataan sebagai hasil penjabaran indikator dari variabel kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan harus diujikan kepada responden. Hasil uji coba terhadap 30 mahasiswa FIP UNY instrumen skala kepuasan dinyatakan valid dengan 21 item pernyataan.

### **2. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2009:268), reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala

yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas instrumen semua item menggunakan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas tes

$k$  = Banyaknya butir item pertanyaan

$\sum \alpha_i^2$  = Jumlah varian butir pertanyaan

$\alpha t^2$  = Varian total

$N$  = Jumlah responden

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai  $r$  hitung sebesar 0.871 dan  $r$  tabel dari  $n = 30$  pada  $\alpha = 0,05$  yaitu 0.361 menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka angket kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag pendidikan ini reliabel. Nilai  $r$  hitung = 0.871 jika ditafsirkan menurut tingkat reliabilitas angket ini termasuk kategori sangat tinggi.

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian penggambaran untuk menjelaskan jawaban yang diberikan responden dalam skala. Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara digunakan sebagai data penunjang. Pengolahan data dilakukan dengan *software* SPSS, dengan acuan

skala likert untuk menjelaskan kriteria dan memudahkan dalam penentuan kesimpulan hasil penelitian. Adapun secara lebih jelas analisis data penelitian dilakukan dengan unit analisis sebagai berikut:

### **1. Uji Kecenderungan**

- Menghitung mean ideal dan standar deviasi ideal

$$Mi = 1/2 (ST + SR)$$

$$SDi = 1/6 (ST - SR)$$

Keterangan:

$Mi$  = mean ideal

$SDi$  = standar deviasi ideal

$ST$  = skor tertinggi

$SR$  = skor terendah

- Menentukan skala skor mentah dengan kategorisasi kepuasan berdasarkan mean ideal dan standar deviasi ideal dengan rumus menurut Suprian (Yogi, 2003) sebagai berikut:

Tabel. 6 Kategorisasi Kepuasan Mahasiswa

No.	Kategori	Rentang
1.	Sangat Puas	$> Mi + (1,5 \times SDi)$
2.	Puas	$Mi$ sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$
3.	Tidak Puas	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai $Mi$
4.	Sangat Tidak Puas	$< Mi - (1,5 \times SDi)$

- Menentukan frekuensi dan membuat persentase untuk menafsirkan data kecenderungan masing-masing subjek penelitian secara umum.

### **2. Perhitungan Persentase**

Persentase digunakan untuk mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag FIP UNY. Persentase diperoleh dengan memperhatikan sebaran skor pada distribusi frekuensi yang terjadi dan skala kepuasan yang diukur dari besarnya persentase

yang diukur. Menurut Sudjana, 2007 untuk dapat menafsirkan data yang diperoleh perlu dilakukan penskoran data penelitian dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

n : Jumlah skor Ideal

f : Jumlah skor, yang diperoleh melalui;

- a. Sangat Puas : jumlah butir bernilai 4 x Skor SP ( 4 )
- b. Puas : jumlah butir bernilai 3 x Skor P ( 3 )
- c. Tidak Puas : jumlah butir bernilai 2 x Skor TP ( 2 )
- d. Sangat Tidak puas : jumlah butir bernilai 1 x Skor STP ( 1 )

Hasil perolehan skor kemudian ditafsirkan dengan menghitung rentang skala dengan menghitung selisih persentase tertinggi dan terendah dibagi dengan jumlah kategori sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{k} = \frac{100-25}{4} = 18,75$$

Berdasarkan hasil rentangan di atas maka dasar interpretasi persentase yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel. 7 Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Pelayanan

No.	Kategori	Rentang
1.	Sangat Tinggi	75,10 % - 100 %
2.	Tinggi	56,26 % - 75,00
3.	Rendah	37,51 % - 56,25%
4.	Sangat rendah	0,00 % - 37,50 %

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2016

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FIP UNY terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh subbag pendidikan yang digambarkan dalam rentang angka. Pemngambilan data dilakukan dengan metode skala sikap. Data skala kemudian dianalisis menggunakan perhitungan sebaran skor kemudian di persentasekan sesuai kriteria yang dijelaskan dengan tabel. Adapun aspek penilaian kepuasan menggunakan lima aspek kepuasan yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*).

Penilaian kepuasan didasarkan pada lingkup tugas pokok dan fungsi subbag pendidikan sebagai unit pelayanan administrasi akademik FIP UNY yang berkaitan langsung dengan mahasiswa. Secara lebih jelas adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun jadwal perkuliahan, praktikum dan pelaksanaan ujian. Pada tugas ini subbag pendidikan bertanggungjawab untuk mengkoordinir layanan kelas dan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan perkuliahan, menginventarisasi perlengkapan perkuliahan, mempersiapkan ruang kuliah, dan membuat laporan layanan ruang perkuliahan.

- b) Menyusun kebutuhan sarana pendidikan, perkuliahan, praktikum dan pelaksanaan ujian dengan perencanaan berdasarkan hasil inventarisasi program dan kegiatan akademik yang telah dilaksanakan.
- c) Melakukan kegiatan pengelolaan Sistem Informasi Akademik. Kegiatan ini meliputi *recording* data, nilai, jadwal, pedoman pendidikan, pedoman Tugas Akhir Skripsi (TAS), statistika mahasiswa, Kartu Rencana Studi, Daftar Hasil Studi, prestasi akademik, *update* data dan cek data akademik ataupun mata kuliah yg disediakan setiap semester.
- d) Mengecek, menandatangani, dan menerbitkan surat bebas teori, surat keterangan ujian, melaksanakan dan menyiapkan ujian TAS dan pemrosesan yudisium.
- e) Melakukan kegiatan persuratan (membuat, menerbikan, memintakan tanda tangan, dan mengarsipkan terkait dengan ijin observasi dan penelitian serta kebutuhan informasi administrasi akademik lainnya.)

## **2. Penyajian Data**

Data pada penelitian ini diperoleh melalui pernyataan berskala likert sehingga data yang diperoleh berupa angka. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui perhitungan skor total dan dihitung Mean ( $M_i$ ) serta standar deviasi ( $SD_i$ ), sebagai acuan penentuan kelas. Langkah selanjutnya adalah dengan membandingkan skor per butir dengan skor total. Hasil perbandingan skor per butir dan kategori selanjutnya dikonversikan menjadi persentase. Hasil skor

dan persentase selanjutnya diinterpretasikan dengan acuan perhitungan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya (tabel.7)

### **a. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY**

Berdasarkan hasil skala kepuasan mahasiswa yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS diketahui hasil sebagai berikut:

#### **1) Uji Kecenderungan**

Tabel.8 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPUASAN	100	46.00	79.00	61.0000	6.86081
Valid N (listwise)	100				

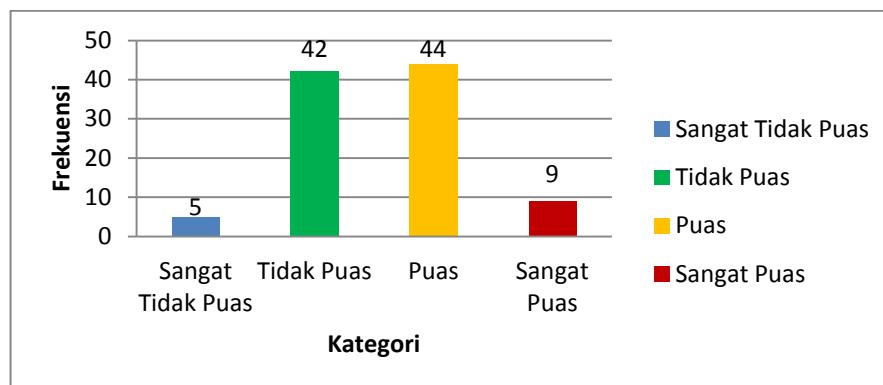
Sumber : Olah Data Penelitian,2016

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur dengan 21 pernyataan dengan skor 1-4. Hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi 79 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 46 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 61, dan standar deviasi sebesar 6,8. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.9 Kategori Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 71,2$	Sangat Puas	9	9
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$71,2 > x \geq 61$	Puas	44	44
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$61 > x \geq 50,8$	Tidak Puas	42	42
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 50,8$	Sangat Tidak Puas	5	5
Jumlah					100
Sumber: Olah Data Penelitian,2016					100 %

Konversi nilai skala berdasarkan mean dan standar deviasi diperoleh hasil kepuasan sangat puas sebanyak 9 mahasiswa, puas 44 mahasiswa, tidak puas 42 mahasiswa, dan sangat tidak puas sebanyak 5 mahasiswa.



Gambar.2 Diagram Batang Frekuensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

## 2) Perhitungan Persentase

Adapun rata-rata hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap sebagai berikut:

Tabel.10 Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah butir	Skor	%
Sangat Puas	4	328	1312	15,6
Puas	3	1269	3807	45,3
Tidak Puas	2	479	958	11,4
Sangat Tidak Puas	1	22	22	0,26
Jumlah			6099	72,6

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.10 diketahui bahwa hasil kepuasan mahasiswa sebesar 72,6% atau memuaskan. Rincian kepuasan jika ditinjau per aspek disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel.11 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor Total	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	2397	75,00	PUAS
2.	Responsiveness	850	71,00	
3.	Reliability	1405	70,00	
4.	Empathy	864	72,00	
5.	Assurance	584	73,00	
<b>Rata-rata</b>		<b>72,20</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.11 menunjukkan aspek *tangibles* mencapai 75%, aspek *responsiveness* 71%, aspek *reability* 70%, aspek *empathy* 72%, dan aspek *assurance* 73%. Rata-rata hasil kepuasan diukur per aspek adalah 72,20% atau bernilai memuaskan. Secara lebih jelas per butir disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel.12 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	326	81	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	305	76	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	267	67	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	306	77	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	276	69	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	321	80	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan	269	67	P
8.	Komputer sangat membantu saat pengisian form surat ijin observasi	327	82	SP
<b><i>Responsiveness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	315	79	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	252	63	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	283	71	P

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	262	66	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	293	73	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	291	73	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	268	67	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	291	73	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	297	74	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	294	74	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	273	68	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	282	70	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	302	75	P

## b. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik

### Subbag Pendidikan FIP UNY Menurut Program Studi

Berdasarkan hasil penelitian hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diklasifikasikan berdasarkan program studi adalah sebagai berikut:

#### 1) Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan (MP)

Berdasarkan hasil penelitian angka kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.13 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MP	12	52.00	73.00	62.8333	6.05780
Valid N (listwise)	12				

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

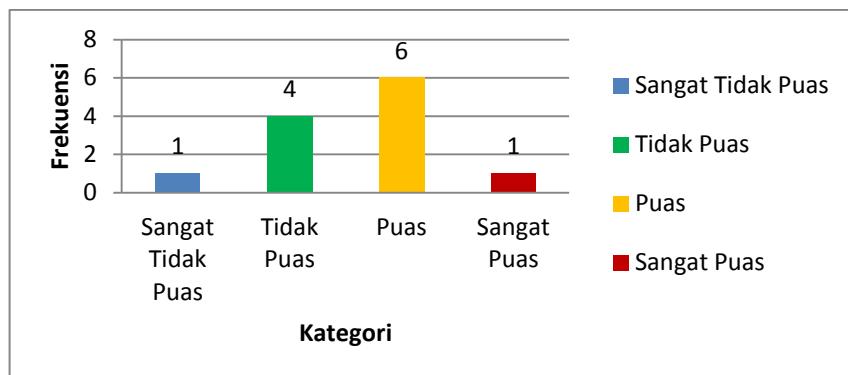
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan menunjukkan skor tertinggi 73 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 52 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 62,8 dan standar deviasi sebesar 6,05. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa MP didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.14 Kategori Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 72$	SP	1	8,34
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$72 > x \geq 63$	P	6	50
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$63 > x \geq 54$	TP	4	33,34
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 54$	STP	1	8,34
Jumlah				12	100%

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Hasil kepuasan mahasiswa manajemen pendidikan menunjukkan sangat puas 1 mahasiswa, puas 6 mahasiswa, tidak puas 4 mahasiswa, dan sangat tidak puas 1 mahasiswa. Secara lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah ini:



Gambar.3 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Berdasarkan skor skala sikap maka hasil kepuasan mahasiswa Manajemen Pendidikan disajikan sebagai berikut:

Tabel.15 Skor Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	53	212	21,03	P
Puas	3	150	450	44,64	
Tidak Puas	2	43	86	8,53	
Sangat Tidak Puas	1	6	6	0,6	
Jumlah		252	754	74,8	

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.15 menunjukkan 21,03% sebaran skor adalah sangat puas, 46,64% puas, 8,53% tidak puas dan 0,6% sangat tidak puas. Rata-rata hasil menunjukkan angka 74,8%, dan termasuk kategori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.16 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa MP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	297	77,3	Puas
2.	Responsiveness	103	71,5	
3.	Reliability	175	73	
4.	Emphathy	106	73,6	
5.	Assurance	73	76	
<b>Rata-rata</b>		<b>74,3</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.16 menunjukan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebesar 77,3%, *responsiveness* 71,5%, *realibility* 73%, *empathy* 73,6%, dan *assurance* 76% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan per aspek 74,3% atau memuaskan. Secara lebih jelas per butir adalah sebagai berikut:

Tabel.17 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Manajemen Pendidikan (MP) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	41	85	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	38	79	P
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	33	69	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung	35	73	P
5.	Petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	33	69	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	42	87	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	34	71	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	41	85	SP
<b><i>Responsiveness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	41	85	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	26	54	TP
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	36	75	P

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	32	67	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	39	81	SP
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	36	75	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	32	67	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	36	75	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	37	77	SP
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	36	75	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	33	69	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	36	75	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	37	77	SP

## 2) Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah (PLS)

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah secara umum dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.18 Hasil Olah Data Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PLS	11	46.00	76.00	62.9091	8.61922
Valid N (listwise)	11				

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah menunjukkan skor tertinggi 76 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84,

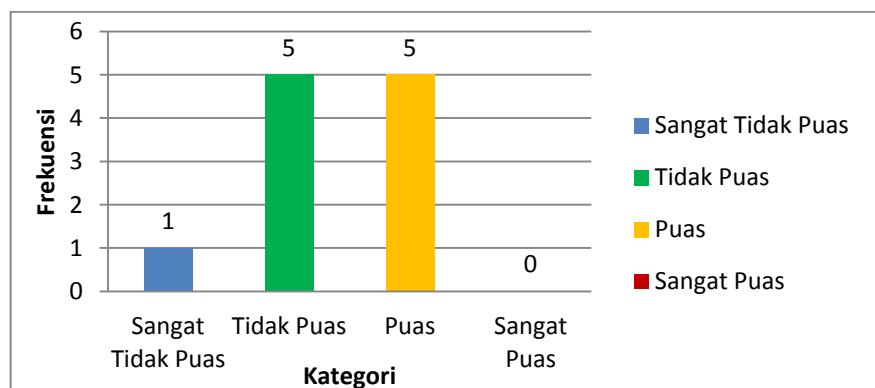
dan skor terendah 46 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 63 dan standar deviasi sebesar 8,62. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.19 Kategori Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 76$	SP	0	0
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$76 > x \geq 63$	P	5	45,45
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$63 > x \geq 50$	TP	5	45,45
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 50$	STP	1	9,09
Jumlah				11	100%

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan konversi data nilai angket kemudian dikategorikan berdasarkan acuan mean dan standar deviasi diperoleh gambaran umum hasil kepuasan mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah puas 45,45%, tidak puas 45,45%, dan sangat tidak puas 9,09%. Kategori sangat puas tidak ada. Secara lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah ini:



Gambar.4 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.20 Skor Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	54	216	23,38	P
Puas	3	122	366	39,61	
Tidak Puas	2	55	110	11,9	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		231	692	74,89	

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.20 menunjukkan 23,38% sangat puas, 39,61% puas, dan 11,9% tidak puas. Rata-rata skor sebesar 74,89% adalah memuaskan. Kepuasan mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.21 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PLS Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	276	78,4	Puas
2.	Responsiveness	99	75	
3.	Reliability	157	71,3	
4.	Empathy	95	72	
5.	Assurance	65	73,8	
<b>Rata-rata</b>		<b>74,1</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.21 menunjukkan persentase skor kepuasan aspek *tangible* sebesar 78,4%, *responsiveness* 75%, *reability* 71,3%, *empathy* 72%, dan *assurance* 73,8% sehingga diperoleh rata-rata sebesar 74,1% atau memuaskan. Adapun kepuasan per aspek dengan penjelasan butir adalah sebagai berikut:

Tabel.22 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah (PLS) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	38	86	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	35	80	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	34	77	SP
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	35	80	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	27	61	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	37	84	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	32	73	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	38	86	SP
<b><i>Responsiveness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	34	77	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	32	73	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	33	75	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	30	68	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	31	70	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	33	75	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	33	75	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	30	68	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	35	80	SP
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	32	73	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	28	64	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	31	70	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	34	77	SP

### 3) Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Biasa (PLB)

Hasil kepuasan mahasiswa Pendidikan Luar Biasa terhadap pelayanan administrasi akademik suubbag pendidikan FIP UNY adalah sebagai berikut:

#### a) Uji Kecenderungan

Tabel.23 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PLB	14	52.00	72.00	60.3571	5.24195
Valid N (listwise)	14				

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

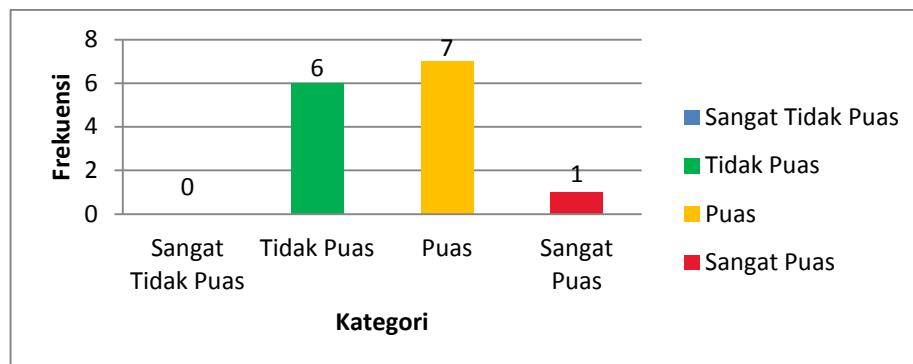
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Pendidikan Luar Biasa menunjukkan skor tertinggi 72 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 52 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 60,35 dan standar deviasi sebesar 5,24. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.24 Kategori Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 68$	SP	1	7,14
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$68 > x \geq 60$	P	7	50
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$60 > x \geq 52$	TP	6	42,86
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 52$	STP	0	0
Jumlah				14	100%

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan hasil pada tabel.24 diperoleh hasil kepuasan mahasiswa PLB dengan 1 mahasiswa sangat puas, 7 puas, 6 tidak puas, dan tidak ada mahasiswa yang sangat tidak puas, seperti pada diagram di bawah ini:



Gambar.5 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa PLB terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.25 Skor Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	38	152	12,9	P
Puas	3	186	558	47,4	
Tidak Puas	2	66	132	11,2	
Sangat Tidak Puas	1	3	3	0,26	
Jumlah		293	845	71,9	

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.25 dapat diketahui 12,9% dari keseluruhan sebaran skor adalah sangat puas, 47,4% puas, 11,2% tidak puas, dan 0,26% sangat tidak puas. Rata-rata perolehan skor sebesar 71,9% termasuk kategori memuaskan. Adapun kepuasan mahasiswa PLB diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.26 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PLB Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	337	75,2	Puas
2.	Responsiveness	107	63,7	
3.	Reliability	202	72,1	
4.	Emphathy	119	71	
5.	Assurance	80	71	
<b>Rata-rata</b>		<b>71</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.26 menunjukkan persentase skor kepuasan diukur berdasarkan aspek *tangible* sebesar 75,2%, aspek *responsiveness* 63,7%, aspek *reability* 72,1%, aspek *empathy* 71%, dan aspek *assurance* 71% sehingga diperoleh rata-rata kepuasan diukur per aspek sebesar 71%. Nilai tersebut termasuk kategori kepuasan tinggi atau memuaskan. Secara lebih jelas akan dijelaskan dengan penjelasan butir sebagai berikut:

Tabel.27 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Luar Biasa (PLB) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	43	77	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	44	79	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	37	66	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung	42	75	P
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	38	68	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	48	86	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	38	68	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	47	84	SP

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Responsiveness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	37	66	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	34	61	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	36	64	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	38	66	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	43	77	SP
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	40	71	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	39	70	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	42	75	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	41	73	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	40	71	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	38	68	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	37	66	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	43	77	SP

#### 4) Kepuasan Mahasiswa Bimbingan Konseling (BK)

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa Bimbingan Konseling dijelaskan sebagai berikut:

##### a) Uji Kecenderungan

Tabel.28 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BK	12	58.00	76.00	64.0833	4.83281
Valid N (listwise)	12				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

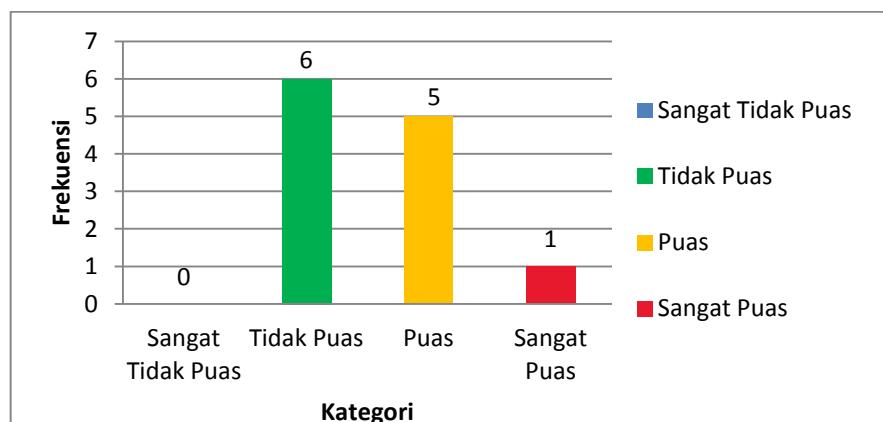
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Bimbingan Konseling menunjukkan skor tertinggi 76 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 58 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 64, dan standar deviasi sebesar 4,8. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut tingkat kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.29 Kategori Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 71$	SP	1	8,33
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$71 > x \geq 64$	P	5	41,67
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$64 > x \geq 57$	TP	6	50
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 57$	STP	0	0
Jumlah				12	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.29 diperoleh hasil kepuasan mahasiswa Bimbingan Konseling menyatakan sangat puas sebanyak 1 mahasiswa, 5 mahasiswa puas, tidak puas 6, dan tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas.



Gambar.6 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa Bimbingan Konseling terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY berdasarkan skala sikap adalah sebagai berikut:

Tabel.30 Skor Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	41	164	16,3	P
Puas	3	184	552	54,8	
Tidak Puas	2	26	52	5,16	
Sangat Tidak Puas	1	1	1	0,1	
Jumlah		252	769	76,3	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.30 menunjukkan 16,3% dari sebaran skor adalah sangat puas, 54,8% puas, 5,16% tidak puas, dan 0,1% sangat tidak puas. Rata-rata perolehan skor 76,3% termasuk memuaskan. Kepuasan mahasiswa Bimbingan Konseling diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.31 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa BK Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	%	Kategori
1.	Tangibles	290	75,5	Puas
2.	Responsiveness	112	77,8	
3.	Reliability	179	74,6	
4.	Emphathy	111	77	
5.	Assurance	77	80	
			<b>77</b>	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.31 menunjukkan persentase skor kepuasan diukur berdasarkan aspek *tangible* sebesar 75,5%, *responsiveness* 77,8%, *reability* 74,6%, *empathy* 77%, dan *assurance* 80%. Rata-rata 77% termasuk memuaskan. Secara lebih jelas akan dijelaskan per aspek dengan penjelasan butir sebagai berikut:

Tabel.32 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Bimbingan Konseling (BK) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	39	81	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	37	77	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	32	67	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	38	79	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	36	75	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	37	77	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	32	67	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	29	81	SP
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	41	85	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	35	73	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	36	75	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	34	71	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	36	75	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	37	77	SP
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	34	71	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	38	79	SP
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	38	79	SP
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	35	73	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	38	79	SP
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	38	79	SP
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	39	81	SP

## 5) Kepuasan Mahasiswa Teknologi Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan mahasiswa Teknologi Pendidikan dijelaskan sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.33 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TP	12	47.00	68.00	55.8333	6.02771
Valid N (listwise)	12				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

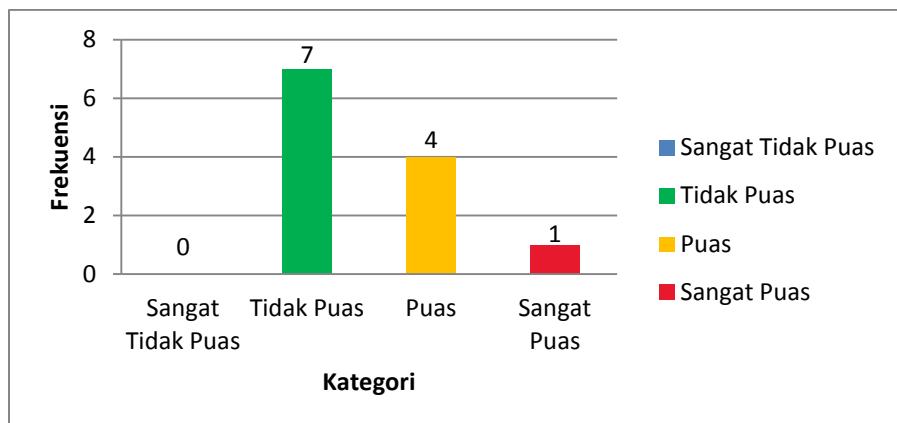
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Teknologi Pendidikan menunjukkan skor tertinggi 68 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 47 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 55,8 dan standar deviasi sebesar 6,02. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.34 Kategori Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 65$	SP	1	8,33
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$65 > x \geq 56$	P	4	33,33
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$56 > x \geq 47$	TP	7	58,33
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 47$	STP	0	0
Jumlah				12	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.34 hasil kepuasan mahasiswa teknologi pendidikan menyatakan sangat puas sebanyak 1 mahasiswa, puas 4 mahasiswa, dan tidak puas 7 mahasiswa. Kategori sangat tidak puas tidak ada. Lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah ini:



Gambar.7 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik SubbagPendidikan

### b) Perhitungan Presentase

Skor kepuasan mahasiswa Teknologi Pendidikan terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.35 Skor Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	24	96	9,52	P
Puas	3	128	384	38,1	
Tidak Puas	2	91	182	18,1	
Sangat Tidak Puas	1	8	8	0,79	
Jumlah		251	670	66,5	

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.35 menunjukkan 9,52% sangat puas, 38,1% puas, 18,1% tidak puas, dan 0,79 sangat tidak puas. Rata-rata skor sebesar 66,5% termasuk memuaskan. Adapun rincian hasil kepuasan per aspek disajikan pada diagram sebagai berikut:

Tabel.36 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa TP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	264	68,75	Puas
2.	Responsivness	98	68	
3.	Reliability	151	63	
4.	Emphathy	96	66,67	
5.	Assurance	61	63,5	
<b>Rata-rata</b>		<b>66</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.36 menunjukkan persentase skor kepuasan diukur berdasarkan aspek *tangible* diperoleh hasil kepuasan sebesar 68,75%, *responsiveness* 68%, *reliability* 63%, *empathy* 66,67%, dan *assurance* 63,5% sehingga diperoleh rata-rata 66%. atau memuaskan. Secara lebih jelas akan dijelaskan per aspek dengan penjelasan butir sebagai berikut:

Tabel.37 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Teknologi Pendidikan (TP) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	38	79	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	31	65	P
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	28	58	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung	38	79	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	29	60	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	36	75	P
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	28	58	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	36	75	P

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	38	79	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	26	54	TP
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	34	71	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	28	58	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	33	69	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	33	69	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	26	54	TP
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	31	65	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	33	69	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	35	73	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	28	58	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	27	56	TP
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	34	71	P

## 6) Kepuasan Mahasiswa PGSD

Hasil penelitian kepuasan mahasiswa PGSD terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY dijelaskan sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.38 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PGSD	15	56.00	74.00	63.8000	5.57033
Valid N (listwise)	15				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

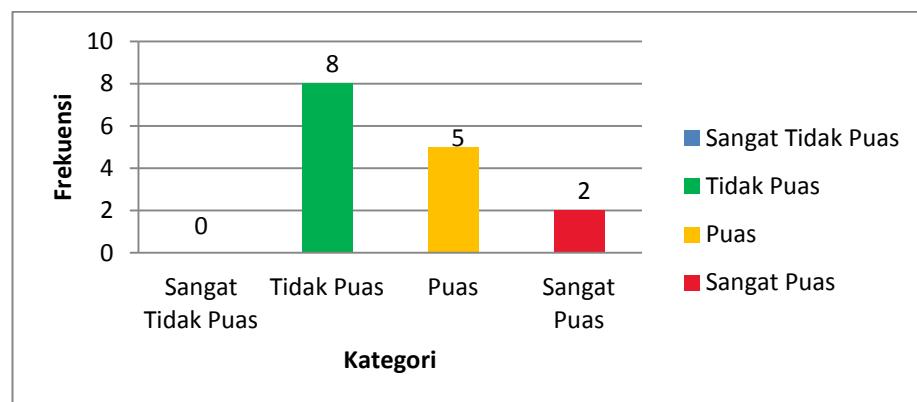
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa PGSD menunjukkan skor tertinggi 74 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 56 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 63,8 dan standar deviasi sebesar 5,57. Hasil kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.39 Kategori Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 72$	SP	2	13,33
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$72 > x \geq 64$	P	5	33,33
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$64 > x \geq 55$	TP	8	53,33
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 55$	STP	0	0
Jumlah				15	100%

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Hasil kepuasan mahasiswa PGSD menunjukkan sangat puas 2 mahasiswa, puas 5 mahasiswa, tidak puas 8 mahasiswa dan sangat tidak puas tidak ada. Adapun gambaran lebih jelas adalah sebagai berikut:



Gambar.8 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa PGSD terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.40 Skor Skala Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	59	236	18,7	P
Puas	3	209	627	49,8	
Tidak Puas	2	47	94	7,4	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		315	957	76	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.40 menunjukkan 18,7% dari keseluruhan sebaran skor adalah sangat puas, 49,8% puas, 7,4% tidak puas, dan sangat tidak puas tidak ada. Rata-rata skor sebesar 76% berarti memuaskan. Kepuasan mahasiswa PGSD terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur per aspek adalah :

Tabel.41 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PGSD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	377	78,5	Puas
2.	Responsivness	132	73,3	
3.	Reliability	219	73	
4.	Empathy	136	75,5	
5.	Assurance	93	77,5	
<b>Rata-rata</b>			<b>76</b>	

Tabel.41 menunjukkan skor kepuasan aspek *tangible* sebesar 78,5%, *responsiveness* 73,3%, *reability* 73%, *empathy* 75,5%, dan *assurance* 77,5% sehingga diperoleh rata-rata 76% atau memuaskan. Secara lebih jelas akan dijelaskan masing-masing aspek dengan penjelasan butir sebagai berikut:

Tabel.42 Hasil Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Guru sekolah Dasar (PGSD) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	48	80	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	49	82	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	41	68	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	48	80	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	48	80	SP
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	53	88	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	40	67	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	50	83	SP
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	47	78	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	40	67	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	45	75	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)43</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	42	70	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	43	72	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	43	72	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	43	72	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	48	80	SP
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	45	75	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	46	77	SP
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	45	75	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	46	77	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	47	78	SP

## 7) Kepuasan Mahasiswa Kebijakan Pendidikan

Kepuasan mahasiswa Kebijakan Pendidikan terhadap pelayanan administrasi akademik subbag FIP UNY dijelaskan sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.43 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP	12	53.00	76.00	60.4167	6.57071
Valid N (listwise)	12				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

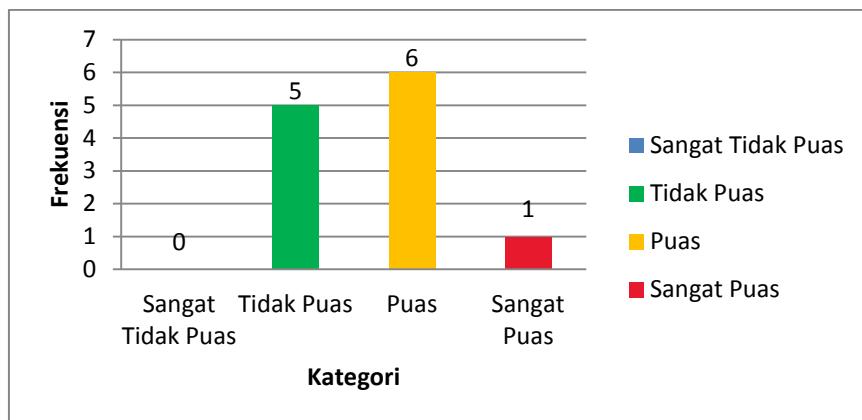
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa Kebijakan Pendidikan menunjukkan skor tertinggi 76 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 53 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 60,4 dan standar deviasi sebesar 6,57. Hasil perhitungan kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.44 Kategori Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 70$	SP	1	8,33
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$70 > x \geq 60$	P	6	50
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$60 > x \geq 50$	TP	5	41,67
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 50$	STP	0	0
Jumlah				12	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.44 diperoleh hasil kepuasan mahasiswa Kebijakan Pendidikan sangat puas 1 mahasiswa, puas 6 mahasiswa, dan tidak puas 5 mahasiswa. Kategori sangat tidak puas tidak ada. Secara lebih jelas ada pada diagram dibawah:



Gambar.9 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa Kebijakan Pendidikan terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.45 Skor Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	35	140	13,9	P
Puas	3	154	462	45,8	
Tidak Puas	2	60	120	11,9	
Sangat Tidak Puas	1	3	3	0,3	
Jumlah		252	725	71,9	

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.45 dapat diketahui 13,9% dari keseluruhan sebaran skor adalah sangat puas, 45,8% puas, 11,9% tidak puas serta 0,3% sangat tidak puas. Rata-rata perolehan skor sebesar 71,9% atau memuaskan. Hasil kepuasan mahasiswa KP diukur per aspek disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel.46 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa KP Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	277	72	Puas
2.	Responsivness	106	73,6	
3.	Reliability	171	71,25	
4.	Emphathy	104	72,2	
5.	Assurance	67	70	
<b>Rata-rata</b>		<b>71,8</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.46 menunjukan persentase skor kepuasan diukur berdasarkan aspek *tangible* diperoleh hasil sebesar 72%, *responsivness* 73,6%, *realibility* 71,25%, *empathy* 72,2%, dan *assurance* 70% sehingga diperoleh rata-rata 71,8% atau memuaskan. Secara lebih jelas hasil kepuasan per aspek adalah sebagai berikut:

Tabel.47 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Kebijakan Pendidikan (KP) Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	40	83	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	36	75	P
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	30	62	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	35	73	P
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	31	65	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	33	69	P
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	35	73	P
8.	Komputer membantu pengisian form surat ijin observasi	37	77	SP
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	42	88	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	31	65	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	33	69	P

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	32	67	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	35	73	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	36	75	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	32	67	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	36	75	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	36	75	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	36	75	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	32	67	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	32	67	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	35	73	P

## 8) Kepuasan Mahasiswa PAUD

Hasil kepuasan mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini terhadap pelayanan administrasi akademik subbag FIP UNY dijelaskan sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.48 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PAUD	12	49.00	79.00	57.3333	8.45666
Valid N (listwise)	12				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Hasil penelitian kepuasan mahasiswa PAUD menunjukkan skor tertinggi 79 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 49 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 57,3 dan standar deviasi

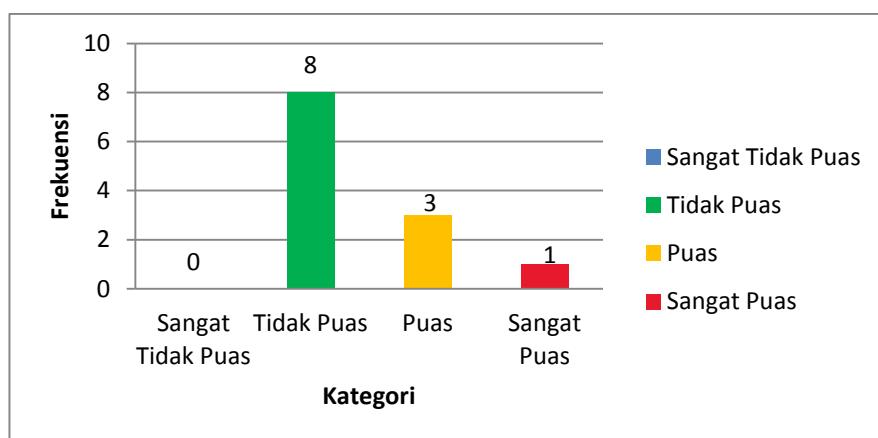
sebesar 8,45. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.49 Kategori Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 70$	SP	1	8,33
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$70 > x \geq 57$	P	3	25
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$57 > x \geq 45$	TP	8	66,67
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 45$	STP	0	0
Jumlah				12	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Hasil kepuasan mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini menyatakan sangat puas 1 mahasiswa, puas 3 mahasiswa, tidak puas 8 mahasiswa. Kategori sangat tidak puas tidak ada, lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah ini:



Gambar.10 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.50 Skor Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	24	96	9,52	P
Puas	3	137	411	40,8	
Tidak Puas	2	90	180	17,9	
Sangat Tidak Puas	1	1	1	0,1	
Jumlah		252	688	68,3	

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.50 diketahui 9,52% dinyatakan sangat puas, 40,8% puas, 17,9% tidak puas dan 0,1 sangat tidak puas. Rata-rata skor sebesar 68,3% ini termasuk memuaskan. Adapun rincian hasil kepuasan mahasiswa PAUD terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.51 Hasil Angket Kepuasan Mahasiswa PAUD Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	279	72,6	Puas
2.	Responsivness	93	64,6	
3.	Reliability	151	63	
4.	Emphathy	97	67,3	
5.	Assurance	68	71	
<b>Rata-rata</b>		<b>67,7</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.51 menunjukkan persentase skor *tangible* sebesar 72,6%, *responsiveness* 64,6%, *realibility* 63%, *empathy* 67,3%, dan *assurance* 71% sehingga diperoleh rata-rata 67,7%. Nilai tersebut termasuk kategori memuaskan. Secara lebih jelas akan dijelaskan masing-masing aspek dengan penjelasan butir sebagai berikut:

Tabel.52 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)  
Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	39	81	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	35	73	P
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	32	67	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	35	73	P
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	34	71	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	35	73	P
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	30	62	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	39	81	SP
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	35	73	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	28	58	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	30	63	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	26	54	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	33	60	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	33	69	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	29	60	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	30	62	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	32	67	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	34	71	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	31	65	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	35	73	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	33	69	P

### **c. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik**

#### **Subbag Pendidikan FIP UNY Menurut Angkatan**

Hasil penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY dihitung berdasarkan angkatan secara lebih rinci dijelaskan dengan tabel sebagai berikut:

##### **1) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012**

Hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY mahasiswa angkatan 2012 adalah sebagai berikut:

###### **a) Uji Kecenderungan**

Tabel.53 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AKT2012	34	46.00	76.00	60.4412	7.42311
Valid N (listwise)	34				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

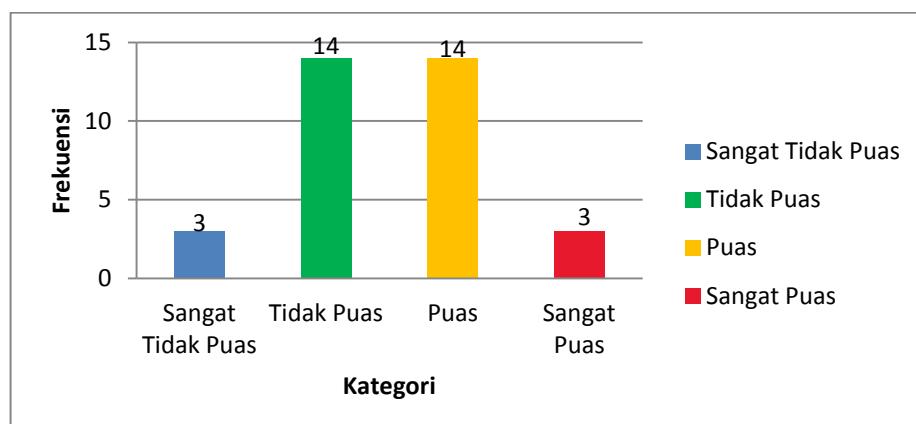
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa angkatan 2012 menunjukkan skor tertinggi 76 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 46 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 60,4 dan standar deviasi sebesar 7,4. Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.54 Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 72$	SP	3	8,824
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$72 > x \geq 60$	P	14	41,18
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$60 > x \geq 50$	TP	14	41,18
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 50$	STP	3	8,824
Jumlah				34	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan konversi data nilai angket diatas kemudian dikategorikan berdasarkan acuan mean dan standar deviasi diperoleh hasil sangat puas 3 mahasiswa, puas 14 mahasiswa, tidak puas 14 mahasiswa, dan sangat tidak puas 3 mahasiswa. Secara lebih jelas ada pada diagram sebagai berikut:



Gambar.11 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkataan 2012 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa angkatan 2012 terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.55 Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	113	452	15,83	P
Puas	3	411	1233	43,17	
Tidak Puas	2	180	360	12,61	
Sangat Tidak Puas	1	10	10	0,35	
Jumlah		714	2055	71,95	

Sumber : Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.55 menunjukkan 15,83% dari keseluruhan sebaran skor adalah sangat puas, 43,17% puas, 12,61% tidak puas dan 0,35% sangat tidak puas, diperoleh rata-rata skor sebesar 71,95% atau memuaskan. Adapun hasil kepuasan mahasiswa angkatan 2012 per aspek adalah sebagai berikut:

Tabel.56 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	815	75	Puas
2.	Responsivness	282	69	
3.	Reliability	475	70	
4.	Emphathy	282	69	
5.	Assurance	201	74	
<b>Rata-rata</b>		<b>71,4</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.56 menunjukkan aspek *tangible* sebesar 75%, *responsiveness* 69%, *reability* 70%, *empathy* 69%, dan *assurance* 74%. Rata-rata kepuasan per aspek 71,4% atau memuaskan. Adapun penjelasan butir adalah sebagai berikut:

Tabel.57 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2012 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	110	81	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	101	74	P
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	93	68	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	106	78	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	96	71	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	112	82	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	88	65	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	109	80	SP
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	106	78	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	81	60	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	95	70	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	89	65	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	98	72	SP
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	100	74	SP
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	88	65	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	100	74	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	97	71	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	93	68	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	92	68	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	96	71	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	105	77	SP

## 2) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013

Kepuasan pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY mahasiswa angkatan 2012 adalah sebagai berikut:

### a) Uji Kecenderungan

Tabel.58 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AKT2013	25	49.00	74.00	59.9600	6.12699
Valid N (listwise)	25				

Sumber. Olah Data Penelitian

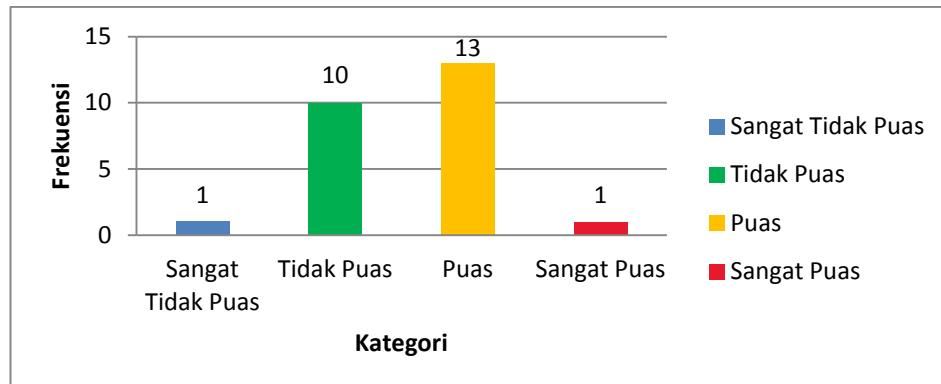
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa angkatan 2013 menunjukkan skor tertinggi 74 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 49 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 59,9 dan standar deviasi sebesar 6,12. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.59 Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$x > 70$	SP	1	4	
2.	$70 > x \geq 60$	P	13	52	
3.	$60 > x \geq 51$	TP	10	40	
4.	$x < 51$	STP	1	4	
Jumlah				25	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.60 diketahui bahwa kepuasan mahasiswa angkatan 2013 menyatakan sangat puas 1, puas 13, tidak puas 10 mahasiswa dan sangat tidak puas 1 mahasiswa. Secara lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah ini:



Gambar.12 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Berdasarkan hasil tabulasi data tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2013 terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.60 Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	68	272	13	P
Puas	3	321	963	45,9	
Tidak Puas	2	128	256	12,2	
Sangat Tidak Puas	1	8	8	0,38	
Jumlah		525	1499	71,4	

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.61 dapat diketahui 13% dari keseluruhan sebaran skor adalah sangat puas, 45,9% puas, 12,2% tidak puas, dan 0,38% sangat tidak puas. Rata-rata perolehan skor sebesar 71,4% termasuk memuaskan. Adapun hasil kepuasan mahasiswa angkatan 2013 terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.61 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa 2013 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	584	73	Puas
2.	Responsivness	217	72,3	
3.	Reliability	338	67,6	
4.	Emphathy	217	72,3	
5.	Assurance	143	71,5	
<b>Rata-rata</b>		<b>71,3</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.62 menunjukkan persentase skor kepuasan diukur berdasarkan aspek *tangible* sebesar 73%, *responsiveness* 72,3%, *reability* 67,6%, *empathy* 72,3%, dan *assurance* 71,5% sehingga diperoleh rata-rata 71,3%. Nilai tersebut berarti menurut mahasiswa angkatan 2013 semua aspek kepuasan pelayanan sudah memuaskan. Masing-masing aspek dijelaskan per butir sebagai berikut:

Tabel.62 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2013 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	78	78	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	80	80	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	68	68	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	73	73	P
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	67	67	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	75	75	P
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	65	65	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	78	78	SP

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	82	82	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	65	65	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	70	70	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	66	66	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	71	71	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	68	68	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	64	64	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	69	69	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	76	76	SP
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	75	75	P
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	66	66	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	70	70	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	73	73	P

### 3) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014

Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi

Akademik Subbag Pendidikan adalah sebagai berikut:

#### a) Uji Kecenderungan

Tabel.63 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AKT2014	21	47.00	79.00	63.3810	8.35150
Valid N (listwise)	21				

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

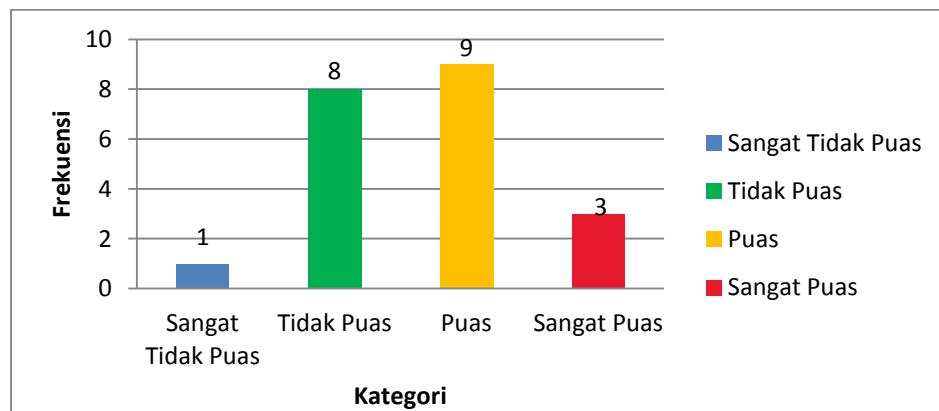
Kepuasan mahasiswa angkatan 2014 menunjukkan skor tertinggi 79 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 47 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 63,38 dan standar deviasi sebesar 8,3. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut kepuasan mahasiswa didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.64 Kategori Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 76$	SP	3	14,29
2.	$Mi$ sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$76 > x \geq 63$	P	9	42,86
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai $Mi$	$63 > x \geq 51$	TP	8	38,1
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 51$	STP	1	4,76
Jumlah				21	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.64 mahasiswa angkatan 2014 menyatakan sangat puas 3 mahasiswa, puas 9, tidak puas 8, dan sangat tidak puas 1. Secara lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah ini:



Gambar.13 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Hasil kepuasan mahasiswa angkatan 2014 terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap disajikan sebagai berikut:

Tabel.65 Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	111	444	25,2	P
Puas	3	233	699	39,6	
Tidak Puas	2	92	184	10,4	
Sangat Tidak Puas	1	4	4	0,23	
Jumlah		440	1331	75,5	

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.66 dapat diketahui 25,2% dari keseluruhan sebaran skor dinyatakan sangat puas, 39,6% puas, 10,4% tidak puas, dan 0,23% sangat tidak puas dengan rata-rata perolehan skor sebesar 75,50% atau memuaskan. Adapun rincian hasil kepuasan mahasiswa angkatan 2014 diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.66 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	(%) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	522	77,6	Puas
2.	Responsivness	183	72,6	
3.	Reliability	309	73,6	
4.	Emphathy	192	76,1	
5.	Assurance	125	74,4	
<b>Rata-rata</b>			<b>74,9</b>	

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.66 menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebesar 77,6%, *responsivness* 72,6%, *realibility* 73,6%, *empathy* 76,1%, dan *assurance* 74,4% sehingga diperoleh rata-rata 74,9% atau sudah memuaskan.

Tabel.67 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	72	86	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	66	79	SP
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	54	64	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	66	79	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	59	70	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	73	87	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	59	70	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	73	87	SP
<b><i>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	66	79	P
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	56	67	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	61	72	P
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	55	65	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	66	79	SP
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	63	75	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	61	73	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	64	76	SP
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	65	77	SP
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	64	76	SP
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	63	75	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	59	70	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	66	78	SP

#### 4) Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015

Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan adalah sebagai berikut:

##### a) Uji Kecenderungan

Tabel.68 Hasil Olah Data Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AKT2015	20	53.00	73.00	60.7500	4.51751
Valid N (listwise)	20				

Sumber. Olah Data Penelitian

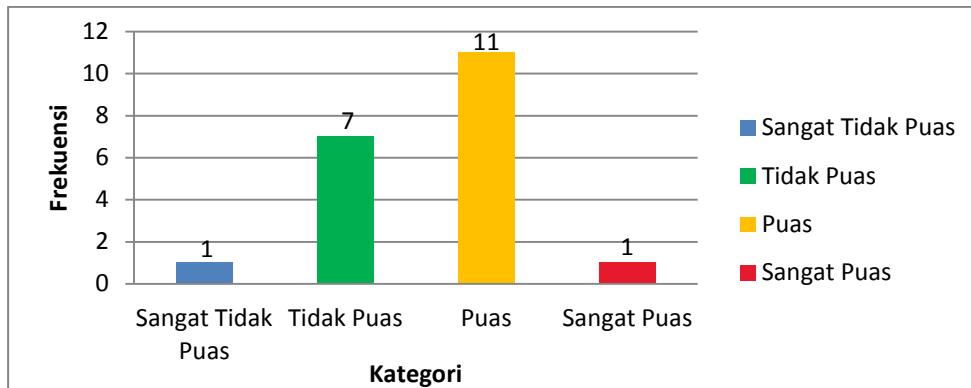
Hasil penelitian kepuasan mahasiswa angkatan 2015 menunjukkan skor tertinggi 73 dari skor tertinggi yang dapat dicapai sebesar 84, dan skor terendah 53 dari skor terendah yang dapat dicapai sebesar 21. Mean sebesar 60,7, dan standar deviasi sebesar 4,51. Kepuasan mahasiswa selanjutnya didistribusikan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel.69 Kategori Kepuasan Mahasiswa 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Skala Skor	Tabel Konversi	Kategori	F	%
1.	$> Mi + (1,5 \times SDi)$	$x > 67$	SP	1	5
2.	Mi sampai $Mi + (1,5 \times SDi)$	$67 > x \geq 61$	P	11	55
3.	$Mi - (1,5 \times SDi)$ sampai Mi	$61 > x \geq 54$	TP	7	35
4.	$< Mi - (1,5 \times SDi)$	$x < 54$	STP	1	5
Jumlah				20	100%

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.69 diperoleh hasil kepuasan mahasiswa angkatan 2015, menyatakan sangat puas 1 mahasiswa, puas 11 mahasiswa, tidak puas 7 mahasiswa, dan sangat tidak puas 1 mahasiswa. Lebih jelas digambarkan pada diagram dibawah:



Gambar.14 Diagram Batang Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

### b) Perhitungan Persentase

Skor kepuasan mahasiswa angkatan 2015 terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY ditunjukkan dengan skala sikap adalah:

Tabel.70 Skor Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

Skala	Nilai	Jumlah	Skor	%	Kat
Sangat Puas	4	36	144	8,57	P
Puas	3	305	915	54,5	
Tidak Puas	2	78	156	9,29	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah		419	1215	72,3	

Sumber. Olah Data Penelitian, 2016

Berdasarkan tabel.70 dapat diketahui 8,57% dari keseluruhan sebaran skor 8,57% dinyatakan sangat puas, 54,5% puas, dan 9,29% tidak puas. Hasil tersebut menghasilkan rata-rata perolehan skor sebesar 72,3% atau dapat dikatakan memuaskan. Adapun rincian hasil kepuasan mahasiswa angkatan 2015 terhadap layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur per aspek disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel.71 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Per Aspek

No	Aspek	Skor	( % ) Per Aspek	Kategori
1.	Tangibles	476	74,4	Puas
2.	Responsiveness	168	70	
3.	Reliability	283	71	
4.	Emphathy	173	72	
5.	Assurance	115	72	
<b>Rata-rata</b>		<b>72</b>		

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Tabel.71 menunjukkan persentase skor kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebesar 74,4%, *responsiveness* 70%, *reability* 71%, *empathy* 72%, dan *assurance* 72% sehingga diperoleh rata-rata 72% atau sudah memuaskan. Secara lebih jelas masing-masing aspek djelaskan dengan tabel butir sebagai berikut:

Tabel.72 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2015 Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</i></b>				
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	66	83	SP
2.	Saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan petugasnya	58	73	P
3.	Saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.	52	65	P
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang	61	76	SP
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.	54	68	P
6.	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat	61	76	SP
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang disediakan	57	71	P
8.	Komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi	67	84	SP
<b><i>Responsiveness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</i></b>				
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa	61	76	SP
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman	50	63	P
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas	57	71	P

No	Indikator Kepuasan	Skor	%	Ket
<b><i>Reliability (Keandalan pelayanan)</i></b>				
12.	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat	52	65	P
13.	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang	58	73	P
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya	60	75	P
15.	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas	55	69	P
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah	58	73	P
<b><i>Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i></b>				
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika kesulitan meminta pelayanan	59	74	P
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.	62	78	SP
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai.	52	65	P
<b><i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i></b>				
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	57	71	P
21.	Jika layanan tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)	58	72	P

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor di setiap distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY

Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap mahasiswa FIP UNY terdiri dari delapan program studi. Butir pernyataan yang digunakan sebanyak 21 butir dengan skala skor 1-4. Aspek yang diukur meliputi aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*, empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*).

Hasil tabulasi data menunjukkan kepuasan mahasiswa secara umum dinilai sudah memuaskan dengan nilai sebesar 72,6 %. Adapun kepuasan jika diukur per aspek menunjukkan rata-rata sebesar 72,20%. Kondisi ini dapat diasumsikan bahwa masih terdapat nilai ketidakpuasan sebesar 27,40%. Menurut aspek hasil menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan sebesar 27,80%. Kekurangan tersebut jika ditinjau per aspek antara lain :

**a. Aspek *Tangibles* ( Keberwujudan)**

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 75%. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag pendidikan sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tangibles adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima, sesuai pendapat Parasuraman (Noermanjati,2010) yang menyatakan bahwa aspek tangibles terkait dengan keinginan mahasiswa mengenai bukti yang menyangkut ketepatan waktu, kemudahan, keramahan, dan interaksinya dengan mahasiswa.

Berdasarkan hasil kepuasan didapatkan bahwa masih terdapat 25% aspek yang masih belum memuaskan. Guna meningkatkan kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan. Indikator yang paling penting untuk diperbaiki adalah sikap kesiapsiagaan petugas di meja layanan sesuai tugas masing-masing dan pembaharuan alur layanan serta tata letaknya agar mudah diketahui. Pada kedua indikator ini penilaian mahasiswa cenderung belum memuaskan. Kondisi nyata memang demikian petugas kadang-kadang siap selalu di depan loket terkadang tidak. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada upaya petugas untuk mewujudkan pelayanan prima. Mengenai alur layanan mahasiswa memang banyak yang tidak

mengetahui karena memang letaknya di tembok balik pintu sehingga tidak kelihatan begitu memasuki ruangan. Terlebih alur tersebut belum diperbaharui padahal sudah ada sistem alur yang baru.

**b. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 71% atau sudah baik. Artinya aspek ini dinilai penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kmenpan No 63 tahun 2003, bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil kepuasan masih menunjukkan adanya kecenderungan ketidakpuasan aspek sebesar 29%, dengan demikian perlu adanya peningkatkan kepuasan pelayanan.

Hal yang utama untuk diperbaiki adalah mengenai sikap dan sambutan petugas dalam melayani pelanggan dengan senyuman. Perlu adanya pelatihan dan training tentang pelayanan kepada para petugas, karena memang kenyataannya terkadang saat sibuk seringkali petugas sambil bekerja ketika melayani, bahkan mahasiswa disuruh untuk melayani diri sendiri. Indikator ini padahal sangat penting untuk mewujudkan pelayanan prima. Sambutan atau kesan pertama tentu akan selalu diingat oleh pelanggan, dan akan membentuk image bagi lembaga. Kesan pertama saja tidak menyenangkan maka untuk meminta layanan di waktu selanjutnya pelanggan pasti akan memikirkannya kembali.

### **c. Aspek *Realibility* (Kepercayaan)**

Indikator realibility dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 70%.

Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag pendidikan sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kehandalan petugas dalam melayani ini penting. Kemampuan petugas dalam menjaga dan memperhatikan pelanggan, akan menimbulkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap petugas dan sistem operasional yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka.

Hal yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan penyelesaian masalah oleh petugas. Menurut mahasiswa indikator ini masih bernilai rendah. Perlu adanya tindakan spontanitas petugas menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Dengan demikian masalah akan segera teratasi dengan cepat. Terkait dengan sistem ketika ada pembaharuan lembaga atau petugas hendaknya memberikan pengumuman. Kenyataannya banyak mahasiswa yang tidak mengetahui jika ternyata saat ini sudah ada sistem baru tentang pelayanan surat dan form ijin observasi melalui internet. Berdasarkan hal tersebut maka penilaian terhadap kejelasan prosedur layanan dinilai rendah oleh mahasiswa. Dua indikator tersebutlah yang menyumbang kecenderungan ketidakpuasan sebesar 30%

### **d. Aspek *Empathy* ( Empati)**

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 72% atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa antara mahasiswa dan petugas sudah terjadi hubungan komunikasi dan pemahaman kebutuhan yang baik. Berdasarkan hasil tersebut masih terdapat 28% aspek yang belum memuaskan. Indikator terendah kesesuaian layanan dengan yang

dijanjikan. Hal ini mengarah pada konsep komunikasi pada layanan. Pelayanan (*service*) ketika penyedia jasa memberikan pelayanan kepada pelanggannya (*customer*) akan menimbulkan tanggapan (*feedback*). Tanggapan dapat berupa reaksi balik penerima terhadap pesan yang dilontarkan dan menimbulkan pengetahuan, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan pada diri penerima. Demikian halnya dengan pelayanan, apabila perusahaan sebagai sumber (komunikator) memberikan pelayanan baik lewat pesan maupun tindakan kepada pengguna jasa (komunikasi/penerima) pada akhirnya akan memunculkan lagi umpan balik (tanggapan) kepada pihak sumber (komunikator). Pelayanan yang baik pasti menghasilkan tanggapan positif, begitupun sebaliknya. Untuk itu perlu adanya komitmen petugas yang lebih tinggi terhadap kesesuaian janji dengan layanan yang diberikan.

#### e. Aspek Assurance (Keyakinan)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan dengan hasil kepuasan 73%. Artinya pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh subbag pendidikan sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek assurance adalah sesuatu yang penting untuk mewujudkan layanan prima. Assurance identik dengan kemampuan dan kredibilitas *front line staf* (pegawai pelayanan). Kredibilitas dan kemampuan terwujud dalam sikap nyata berupa kemampuan dalam menjawab, dan kompetensi tugasnya. Hal ini sesuai dengan kondisi nyata di subbag pendidikan bahwa indikator pemenuhan layanan dan tanggungjawab petugas terhadap layanan sudah memuaskan. Meskipun demikian perlu adanya peningkatan kemampuan petugas dalam membangun rasa percaya kepada

pelanggan. Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa loyalitas berawal dari kepercayaan. Kondisi ini terlihat dari masih adanya 27% aspek yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil kepuasan yang dijelaskan, maka dapat dikatakan subbag pendidikan belum berhasil melaksanakan layanan prima, meskipun hasilnya sudah menyatakan kepuasan 72,20% atau memuaskan. Pelayanan prima sebagaimana tertuang dalam LAN RI 2004 adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani. Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya

Perlu adanya perbaikan terus-menerus pada layanan subbag pendidikan agar manajemen mutu terpadu berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama terlaksana. Organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik kebutuhan pelanggan. Faktor kepuasan pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu: a) memahami

emosi-emosi kita b) kompetensi c) mengelola emosi-emosi kita d) bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri e) menyelaraskan emosi-emosi orang lain Dari kelima komponen layanan sepenuh hati yang terpenting dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

Pada pelayanan prima layanan yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Jenis layanan ini termasuk dalam aspek *realibility* atau kehandalan layanan dan daya tanggap petugas dalam melayani (*Responsiveness*) dan kesigapan serta sikap ramah petugas dalam melayani mahasiswa (*Realibility* dan *Empathy*). Berdasarkan hasil justru aspek *realibility* mendapatkan nilai rata-rata terendah oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan pada aspek ini.

## **2. Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY**

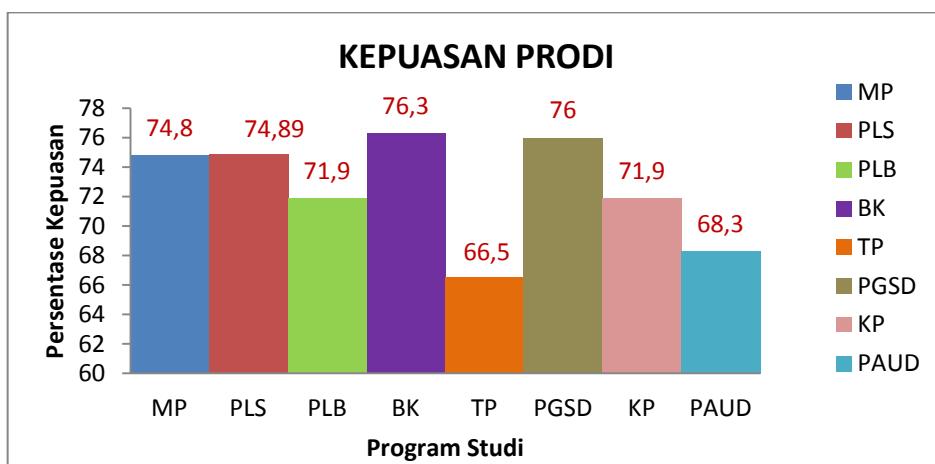
Kepuasan mahasiswa. terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur berdasarkan klasifikasi program studi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel.73 Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Berdasarkan Program Studi

No	Prodi	%	Aspek Kepuasan (%)				
			Tan	Res	Rea	Em	Assr
1.	Manajemen pendidikan	74,80	77,3	71,5	73	73,6	76
2.	Pend. Luar Sekolah	74,89	78,4	75	71,3	72	73,8
3.	Pend. Luar Biasa	71,90	75,2	63,7	72,1	71	71
4.	Bimbingan dan Konseling	76,30	75,5	77,8	74,6	77	80
5.	Teknologi Pendidikan	66,50	68,75	68	63	66,6	63,5
6.	PGSD	76,00	78,5	73,3	73	75,5	77,5
7.	Kebijakan Pendidikan	71,90	72	73,6	71,25	72,2	70
8.	Pend. Guru PAUD	68,3	72,6	64,6	63	76,3	7
<b>Rata-rata</b>		<b>72,6</b>	<b>74,8</b>	<b>71</b>	<b>70,2</b>	<b>73</b>	<b>72,9</b>

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Adapun lebih jelas mengenai gambaran hasil kepuasan per program studi dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar.15 Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Berdasarkan Program Studi

Berdasarkan data diatas semua program studi menyatakan bahwa layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY sudah memuaskan dengan nilai rata-rata sebesar 72,6%. Hasil kepuasan ini berarti menunjukkan bahwa

pelayanan yang diberikan oleh subbag pendidikan secara umum sudah baik atau sesuai dengan layanan prima.

Rata-rata kepuasan berdasarkan aspek menunjukkan bahwa semua sudah puas. Aspek tertinggi adalah aspek tangibles sebesar 74,8% dan terendah aspek realibility sebesar 70,2%. Indikator tertinggi adalah no.1 dengan rata-rata 83,25% dan indikator terendah adalah no.10 dengan rata-rata 66,3%. Perolehan skor menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi diraih oleh mahasiswa Bimbingan dan Konseling (BK) sedangkan terendah mahasiswa Teknologi Pendidikan. Kondisi ini bisa jadi dipengaruhi oleh pengalaman dan intensitas dalam hal pelayanan. Pengalaman bisa dibentuk selama mahasiswa tersebut mengikuti perkuliahan. Mahasiswa BK yang notabene dalam perkuliahan mempelajari mengenai ilmu psikologis dan gejala-gejalanya tentu memiliki persepsi yang berbeda mengenai perkembangan psikologis dengan mahasiswa TP yang tidak secara langsung mempelajarinya. Hal ini erat kaitannya karena pelayanan merupakan aspek komunikasi yang melibatkan emosi. Terlebih pelayanan di bidang jasa, yang hasilnya tidak langsung terlihat seperti barang.

### **3. Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Angkatan Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY**

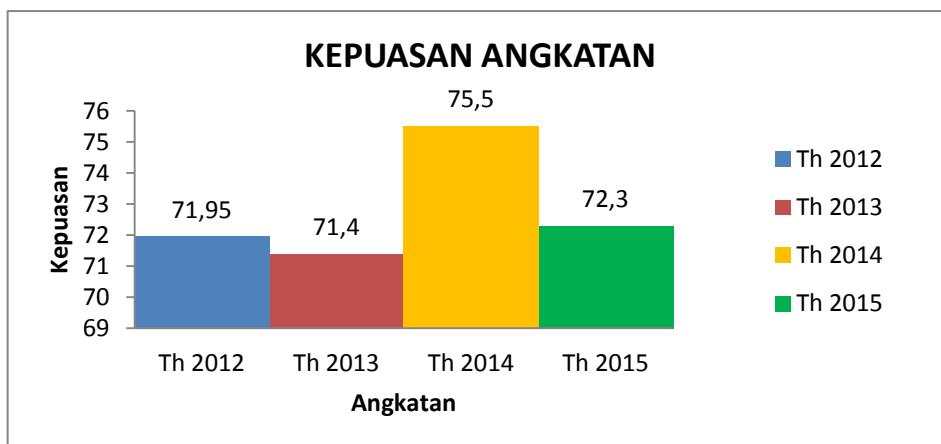
Sebaran rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY diukur berdasarkan angkatan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel.74 Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Berdasarkan Angkatan

No	Angkatan	%	Aspek Kepuasan (%)				
			Tan	Res	Rea	Em	Assr
1.	2012	71,95	75	69	70	69	74
2.	2013	71,4	73	72,3	67,6	72,3	71,5
3.	2014	75,5	77,6	72,6	73,5	76,1	74,4
4.	2015	72,3	74,4	70	71	72	72
<b>Rata-rata</b>		<b>72,8</b>	<b>75</b>	<b>70,98</b>	<b>70,53</b>	<b>72,35</b>	<b>72,98</b>

Sumber: Olah Data Penelitian, 2016

Adapun perolehan rata-rata skor kepuasan berdasarkan angkatan disajikan pada diagram dibawah ini:



Gambar.16 Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan Berdasarkan Angkatan

Berdasarkan tabel.74 semua angkatan menyatakan bahwa layanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY sudah memuaskan dengan nilai kepuasan rata-rata sebesar 72,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh subbag pendidikan secara umum sudah baik atau sesuai dengan layanan prima. Rata-rata kepuasan berdasarkan aspek menunjukkan bahwa semua sudah puas. Aspek tertinggi adalah tangibles dengan nilai 72,8%, aspek terendah adalah aspek realibility dengan nilai 70,53%. Indikator paling

tinggi adalah no.1 dengan rata-rata 86 dan indikator terendah adalah no.10 dengan rata-rata 61,3%.

Perolehan hasil kepuasan menunjukkan bahwa mahasiswa angkatan 2014 memiliki kepuasan tertinggi sebesar 75,5% dan mahasiswa angkata 2013 justru yang terendah dengan 71,4%. Hal ini dapat diidentifikasi karena pengaruh intensitas kebutuhan. Dapat diidentifikasi demikian karena angkatan pada tingkat semester 2 sampai dengan semester 6 memiliki beban kuliah yang padat. Hal ini terlihat dari mata kuliah yang sedang diambil, biasanya banyak mata kuliah lapangan oleh karena itu kebutuhan akan surat ijin observasi juga tinggi. Jadwal kuliah yang padat juga mengharuskan seringnya kroscek ruangan, jadwal, maupun kebutuhan perkuliahan ke subbag pendidikan. Alhasil intensitas kebutuhannya pun tinggi jadi lebih sering mengalami pelayanan. Kondisi inilah yang kemudian memunculkan perasaan puas dan tidak puas. Berdasarkan segi pengalaman angkatan 2012 justru bukan yang terendah ataupun tertinggi ini berarti pengalaman tidak sepenuhnya memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penilaian kepuasan.

### C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diupayakan dengan cermat dan teliti, namun bagaimanapun juga memiliki kelemahan dan keterbatasan yaitu:

1. Penelitian kepuasan mahasiswa ini hanya mengukur kepuasan tehadap apa yang diterima dan dirasakan mahasiswa tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan.

2. Pada angket aspek yang diungkap hanya gambaran umum kegiatan pelayan di subbag pendidikan bukan detail aktvititas yang terjadi, sehingga tidak sepenuhnya sesuai fakta. Angket hanya mengukur apa yang terjadi bukan untuk menilai sehingga tidak bisa sepenuhnya dijadikan acuan evaluasi.
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini tidak menggunakan metode wawancara, sehingga peneliti tidak dapat menggali dan mengkaji lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi penilaian kepuasan mahasiswa.
4. Perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada perolehan skor sehingga hasil yang didapatkan tidak mutlak sesuai dengan kenyataan. Nilai sangat puas akan mempunyai skor banyak sedangkan yang sangat tidak puas skornya sedikit, padahal jika dihitung frekuensinya hasil dapat berbeda.

## **BAB V** **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik subbag pendidikan FIP UNY, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator penampilan petugas dan layanan komputer, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesiapsiagaan petugas dan ketersediaan alur pelayanan. Masing - masing nilai sebesar 82% dan 67%.
2. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator ketanggapan petugas dengan menanyakan kebutuhan mahasiswa saat meminta layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator sambutan petugas dengan senyuman saat pelayanan. Masing - masing nilai sebesar 79% dan 63%.
3. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Reliability* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator keadilan layanan, kejelasan informasi, dan kemudahan layanan adapun skor terendah dicapai pada indikator kecepatan penyelesaian layanan. Masing - masing nilai sebesar 73% dan 66%.

4. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator kemauan petugas untuk membantu dan menjelaskan pelayanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesesuaian hasil dengan janji pelayanan. Masing - masing nilai sebesar 74% dan 68%.
5. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 73%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator tanggungjawab petugas terhadap penggantian jenis layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator pemenuhan layanan yang diminta saat itu juga kepada petugas. Masing -masing nilai sebesar 75% dan 70%.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Subbag Pendidikan perlu untuk meningkatkan keberadaan sarana pendukung elektronik seperti komputer untuk mewujudkan sistem layanan online yang sepenuhnya seperti yang direncanakan.
2. Bagi Personalia FIP perlu mengadakan kegiatan workshop atau pelatihan pelayanan bagi pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan, karena pada aspek yang berhubungan dengan petugas pelayanan tingkat kepuasannya masih rendah.

3. Bagi petugas subbag pendidikan perlu mengadakan kegiatan pertemuan atau sosialisasi dengan dosen dan mahasiswa untuk menjelaskan sistem baru yang diterapkan agar tidak terjadi kebingungan seperti yang lalu.
4. Subbag Pendidikan perlu untuk menyusun panduan sistem dan prosedur pelayanan yang jelas dan terpublikasi agar mahasiswa lebih mudah dalam melakukan akses layanan. Hal ini dapat digunakan sebagai antisipasi layanan sistem online seutuhnya yang akan diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amat Jaedun dan Ishartiwi.---. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian.* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Atep, Adya Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budi, Santoso. (2008). Upaya Peningkatan Manajemen Perguruan Tinggi Swasta agar dapat Bersaing di Era Global. *Materi Dies Reader* Universitas PGRI Yogyakarta. UPY Yogyakarta.
- Detha, Rintiansyah Putri. (2012). Kepuasan Warga Sekolah Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Hal Pelayanan Di SMK N 2 Yogyakarta. *Skripsi.* Universitas Negeri Yogyakarta.
- Edward, Sallis. (2006). *Total Quality Manajemen In Education.* Yogyakarta: IRCCiSoD.
- Elfrianto. (2011). Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Manajemen Berorientasi Mutu. *Artikel* diakses dari elfiantomutuira.blogspot.com pada 17 Januari 2016, 09:44 WIB.
- Endang, Fatmawati. (2003). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. *Tesis.* Universitas Diponegoro.
- Fandy Tj. (2002). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Harun, Alrasid. (2015). Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di TK IT Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Skripsi.* Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indah, Elza Putri. (2012). Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. *Skripsi.* Universitas Hasanuddin.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.
- Jonathan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

- Lisbeth, Mariana Simanjuntak. (2011). Konsep Sistem Manajemen Mutu dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan Tinggi. *Artikel Magister Manajemen Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Lovelock CH. (2002). *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc.
- Marzuki, Mahmud. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Raja Graffindo Persada.
- Muhammad, Joko Triono. (2012). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. *Skripsi*. IAIN Walisongo Semarang.
- Putra, Nirbandera. (2011). Manajemen Sistem Layanan Akademik Perguruan Tinggi. *Artikel* diakses dari [putranirbandera.blogspot.co.id/2012/01/manajemen-sistem-layanan-akademik-di.html?m=1](http://putranirbandera.blogspot.co.id/2012/01/manajemen-sistem-layanan-akademik-di.html?m=1) pada 17 Januari 2016, 09:49.
- Renata, Arimawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Sinta, Hadiyantina. (2012). *Pelayanan Prima Di Dalam Dunia Kependidikan. Materi*: Disampaikan pada Workshop Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
- Siti Maisaroh. (2005). Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. *Laporan Penelitian*. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Sukanti. (2009). Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* (Vol. Viii. Nomor 1). Hal 23 – 3.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Universitas Negeri Yogyakarta. (2012). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*. Yogyakarta : UNY.

- Wagiran. (2012). Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Terhadap Layanan Akademik Dan Non Akademik. *Laporan Penelitian*. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yahya Sudarya. (2007). Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan : Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8.
- Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. (2000). *Services Marketing*. Irwin.Mc. Graw-Hill.
- 2003. Kemenpan No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kemenpan.
- 2004 LAN RI tahun 2004. Jakarta: LAN RI.

# **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telp (0274) 540611 pesawat 405, Fax (0274) 5406611  
Laman: fip.uny.ac.id, E-mail humas fip@uny.ac.id

Nomor : 1637 /UN3-I.11/PL/2016  
Lampiran : 1 (satu) Bendel Proposal  
Hal : Permohonan izin Penelitian

3 Maret 2016

Yth. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta  
Jalan Colombo Nomor 1  
Yogyakarta 55281

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Arifah Alfiani  
NIM : 12101241029  
Prodi/Jurusan : MP/AP  
Alamat : Ngino XII RT 03 RW 34, Margoagung, Seyegan, Sleman, Yogyakarta

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami meminta izin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi  
Lokasi : FIP UNY  
Subjek : Kepala Subbag Pendidikan FIP UNY  
Obyek : Layanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY  
Waktu : Maret-April 2016  
Judul : Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan FIP UNY

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Rektor ( sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I FIP
3. Ketua Jurusan AP FIP
4. Kabag TU
5. Kasubbag Pendidikan FIP
6. Mahasiswa yang bersangkutan  
Universitas Negeri Yogyakarta

Lampiran.2 Surat Keterangan Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 586168 pesawat 239, 222, Fax.(0274) 552044, 541242  
Laman: uny.ac.id. E-mail: akademik@uny.ac.id

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 266 /UN34/LT/2016

Rektor Universitas Negeri Yogyakarta mengizinkan kegiatan penelitian kepada:

Nama : Arifah Alfiani  
NIM : 12101241029  
Jurusan/Prodi. : Manajemen Pendidikan/Administrasi Pendidikan  
Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi  
Lokasi : Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta  
Subyek : Kepala Subbag. Pendidikan FIP UNY  
Obyek : Layanan Administrasi Akademik Subbag.Pendidikan FIP UNY  
Waktu : Bulan Maret s.d. April 2016  
Judul : Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag. Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

Surat izin penelitian ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 MAR 2016

Rektor,

Prof Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA.

NIP 19570110 198403 1 002 ✓

Tembusan:

1. Dekan FIP
2. Kaprodi. AP
3. Kasubag. Pendidikan

Lampiran.3 Skala Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Subbag Pendidikan  
FIP UNY

**SKALA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI AKADEMIK SUBBAG PENDIDIKAN FIP UNY**

**Identitas Responden:**

1. Nama : .....
2. Prodi/Jurusan : .....
3. Angkatan : 2012 / 2013 / 2014 / 2015 (coret yang tidak perlu)
4. Jenis kelamin : L / P (coret yang tidak perlu)

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di subbag pendidikan FP UNY
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- d. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4) Responsiveness (5) empathy
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang (✓) kolom yang tersedia
- f. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
  - 2 = Tidak P (TP)
  - 3 = Puas (P)
  - 4 = Sangat Puas (SP)

NO.	INDIKATOR	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
<b>Aspek tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)</b>					
1.	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa				
2.	Saat saya ke subbag langsung bisa bertemu dengan Petugasnya				
3.	Jika saya ke subbag pendidikan selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.				
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang				
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.				
6.	Disediakan perangkat komputer lengkap beserta kursinya untuk akses sistem layanan secara cepat				
7.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang Disediakan				
8.	Keberadaan komputer sangat membantu saya saat pengisian form surat ijin observasi				
<b>Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)</b>					
9.	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa				
10.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman				
11.	Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan selalu jelas				
<b>Realibility (Keandalan pelayanan)</b>					
12.	Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat				
13.	Petugas selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan datang				
14.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya				
15.	Menurut saya pembaharuan alur layanan saat ini sudah jelas				
16.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah				
<b>Emphaty ( Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</b>					
17.	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan				
18.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.				
19.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat.				
<b>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</b>					
20.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi				
21.	Jika layanan yang saya terima tidak bisa diurus di subbag, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)				

Lampiran.4 Hasil Analisis Data Skala Kepuasan Layanan Administrasi Akademik

No	Item Pertanyaan																					TOTAL	KATEGORI	JUR	ANGKTN	JENIS KEL			
	TANGIBLES							RESPONSIVNESS			RELIABILITY					EMPATHY			ASSURANCE										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21								
1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	52	TP	PLS	2013	P			
2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	P	PLS	2014	P			
3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	76	SP	KP	2014	P			
4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	53	TP	KP	2014	P			
5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	P	MP	2015	P			
6	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64	P	MP	2013	P			
7	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	P	MP	2013	P			
8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	57	TP	MP	2013	L			
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	68	P	TP	2012	L			
10	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	57	TP	MP	2012	P			
11	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	62	P	PLS	2015	P			
12	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	61	P	MP	2014	P			
13	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	68	P	BK	2012	L			
14	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	66	P	BK	2012	P			
15	3	3	2	4	3	3	2	4	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	58	TP	BK	2012	P			
16	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	STP	PLS	2012	L			
17	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	61	P	PLS	2012	L			
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	76	SP	PLS	2012	P			
19	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	73	SP	PLS	2012	P			
20	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	69	P	MP	2012	P			
21	4	3	2	4	3	4	1	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	52	TP	MP	2012	P			
22	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	72	SP	PLB	2012	P			
23	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	65	P	PLS	2013	P			
24	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	69	P	PLS	2013	P			
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	62	P	PLB	2012	P			
26	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	64	P	KP	2012	L			
27	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	73	SP	MP	2015	P			
28	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	55	TP	KP	2015	P			
29	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	54	TP	KP	2015	L			
30	4	2	2	3	3	3	0	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	53	TP	PLB	2015	P			
31	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	P	PLB	2015	P			
32	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	65	P	PLB	2015	P			
33	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	65	P	KP	2013	P			
34	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60	TP	KP	2013	L			
35	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	53	TP	TP	2012	L			

36	4	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	56	TP	TP	2013	L	
37	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	48	STP	TP	2012	P	
38	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	55	TP	TP	2012	P	
39	3	3	2	3	2	3	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	53	TP	TP	2013	P	
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	55	TP	TP	2014	L	
41	3	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	53	TP	TP	2014	P
42	3	2	2	4	0	3	1	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	47	STP	TP	2014	P	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	66	P	BK	2012	P	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	64	P	BK	2013	L	
45	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60	TP	BK	2013	P	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65	P	BK	2013	P	
47	3	4	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	63	P	BK	2014	P	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	P	BK	2015	P	
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	P	BK	2015	P	
50	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	59	TP	BK	2015	P	
51	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	63	P	PLB	2012	P	
52	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	58	TP	PLB	2012	P	
53	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	57	TP	PLB	2012	P	
54	1	4	3	3	4	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	59	TP	PLB	2013	P	
55	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	P	PLB	2014	P	
56	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	64	P	PLB	2014	P	
57	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	55	TP	PLB	2014	L	
58	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	59	TP	MP	2012	P	
59	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	63	P	MP	2014	P	
60	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	60	TP	PLS	2014	L	
61	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60	TP	KP	2014	P	
62	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	55	TP	PAUD	2015	P	
63	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	63	P	PAUD	2015	P	
64	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	61	P	PAUD	2015	P	
65	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	49	STP	PAUD	2012	P	
66	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	54	TP	PAUD	2012	P	
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	53	TP	PAUD	2012	P	
68	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	54	TP	PAUD	2012	P	
69	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	51	TP	PAUD	2013	P	
70	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	56	TP	PAUD	2013	P	

70	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	55	TP	PAUD	2013	P
71	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49	STP	PAUD	2013	P
72	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	61	P	PLS	2015	P
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	65	P	PGSD	2012	P
74	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	63	P	TP	2013	P
75	3	4	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	55	TP	KP	2013	P
76	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	51	TP	PLB	2013	P
77	4	4	2	4	2	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	61	P	PLB	2013	P
78	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	59	TP	KP	2012	P
79	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	69	P	PGSD	2012	P
80	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	69	P	MP	2014	P
81	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	75	SP	BK	2014	P
82	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	77	SP	PAUD	2014	P
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	63	P	PAUD	2014	P
84	3	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	55	TP	PGSD	2012	P
85	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	59	TP	PGSD	2012	P
86	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	58	TP	PGSD	2012	P
87	3	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	64	P	PGSD	2014	P
88	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	64	P	PGSD	2014	P
89	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	73	SP	PGSD	2014	P
90	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	65	P	KP	2012	P
91	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	56	TP	KP	2012	P
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	59	TP	PGSD	2015	P
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	62	P	PGSD	2015	P
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	63	P	PGSD	2015	P
95	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	63	P	PGSD	2013	P
96	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	57	TP	PGSD	2013	P
97	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	73	SP	PGSD	2013	P
98	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	58	TP	TP	2015	P
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	58	TP	TP	2015	P
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	60	TP	PGSD	2013	P

Lampiran.5 Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

