

**Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017**

# **DINAMIKA GOVERNANCE**

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

## **Penanggung Jawab**

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si  
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

## **Mitra Bestari**

Dr.Hermawan M.Si – FISIP Universitas Brawijaya Malang  
Dr.Lely Indah Mindarti M.Si –FISIP Universitas Brawijaya Malang

## **Penyunting/ Editor**

Dr.Diana Hertati. M.Si

## **Redaktur**

Tukiman. S.Sos. M.Si

## **Desain Grafis**

Dr. Lukman Arif. M.Si

## **Sekretariat**

Dr. Agus Widiyarta. M.Si  
Dra. Sri Wibawani. M.Si

## **Alamat Redaksi**

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

# **JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE**

## **Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017**

### **DARI REDAKSI**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat hidayahNya, hingga Oktober 2017 ini Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE Progdil Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur telah menerbitkan Volume 7 Nomor 2. Penerbitan Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE, diharapkan dapat menjadikan media untuk mempublikasikan karya ilmiah dosen maupun mahasiswa. Redaksi mengucapkan terima kasih kepada para peneliti atas partisipasinya mengirim karya ilmiahnya berupa artikel untuk dipublikasikan pada Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE.

Bagi penerbitan yang berikutnya Redaksi Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE mengundang para peneliti/penulis untuk mengirimkan artikel-artikel hasil penelitian, dengan mengacu pada format penulisan di halaman sampul belakang jurnal berikut.

Kritik dan saran dari para pemerhati sangat diharapkan demi kemajuan jurnal ini, dan semoga dengan diterbitkannya Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE akan semakin meningkatkan semangat peneliti untuk menulis dan mempublikasikan karya-karya penelitiannya.

Surabaya, Oktober 2017

Redaksi

# JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017

## DAFTAR ISI

1. Analisis Akuntabilitas Pemberian Informasi Yang Berkualitas Bagi Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu  
**Cahyo Sasmito ..... 119**
2. Tingkat Kepatuhan UPN “Veteran” Jawa Timur Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
**Tukiman, Ertien Rining Nawangsari, Budi Prabowo ..... 130**
3. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Masyarakat Pada Perda Kabupaten Sidoarjo No 4 Tahun 2011  
**Puspita Kusumasari Williyanto, Sri Wibawani ..... 148**
4. Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas  
**Arimurti Kriswibowo, Bambang Tri Harsanto, Denok Kurniasih ..... 157**
5. Penggunaan Media Sosial Dalam Membangun Komunitas Bisnis Tangan Di Atas (TDA) Even Organizer Di Surabaya  
**Saifuddin Zuhri ..... 170**
6. Efektivitas Program Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu) Penyakit Tidak Menular (PTM) Di Desa Anggaswangi Kecamatan Sukodono Sidoarjo  
**Tria Adhinta Indra Jayusman, Agus Widiyarta ..... 178**
7. Meretas Kebijakan Ujian Nasional Berbasis Computer Based Test  
**Diana Hertati..... 184**
8. Desa Wisata: Sebuah Upaya Mengembangkan Potensi Desa Dan Meningkatkan Pendapatan Asli Desa  
**Muhammad Farid Ma’ruf, Badrudin Kurniawan,  
Rizky Purna Aji Galih Pangestu ..... 192**
9. Model Alternatif Pengukuran Kinerja Aparatur Di Era Otonomi Daerah  
**Susi Hardjati ..... 203**

**TINGKAT KEPATUHAN UPN “VETERAN” JAWA TIMUR  
TERHADAP PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK  
(Studi tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Mahasiswa)**

**Tukiman, Ertien Rining Nawangsari, Budi Prabowo**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur

*Email: tukiman\_upnjatim@yahoo.com, ertien.riningnawangsari@yahoo.com,  
Bprabowo621@gmail.com*

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kebijakan UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai perguruan tinggi negeri terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik nomor 16 tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 terdiri dari : 1.Persyaratan pelayanan 2.Prosedur pelayanan 3.Kepastian waktu pelayanan, 4.Kepastian biaya pelayanan, 5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6.Kompetensi petugas pelayanan, 7. Perilaku Pelaksana 8.Maklumat Pelayanan, 9.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 10.Kecepatan pelayanan, 11.Keadilan mendapatkan pelayanan, 12.Kedisiplinan petugas pelayanan, 13.Keamanan pelayanan. 14. Kenyamanan lingkungan. Dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana menurut Bungin, Burhan, 2011, metode diskriptif diartikan sebagai prosedur dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, dengan tujuan untuk membuat diskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan diskriptif kuantitatif yaitu dengan menggunakan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk menggali lebih dalam makna-makna yang dihasilkan dari kuestioner yang diperoleh dari mahasiswa UPN “Veteran” Jatim.

Hasil penelitian dari keempat belas unsur yang dinilai nilai rata-rata interval IKM (kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Mahasiswa UPN “Veteran” Jatim terhadap mahasiswa) : 2,54 mempunyai kualitas pelayanan Baik, dan nilai interval korversi IKM (Kepuasan pelayanan Administrasi Akademik dan Mahasiswa UPN “Veteran” Jatim terhadap mahasiswa) : 63,50 mempunyai kepuasan pelayanan puas. Dari keempat belas unsur yang dinilai, unsur keamanan pelayanan mempunyai skor tertinggi, dan unsur kesesuaian biaya pelayanan dalam mendapatkan pelayanan mempunyai skor terendah.

**Keywords :** *Kepatuhan, UU No. 25 tahun 2009, kualitas Pelayanan administrasi dan akademik, UPN “Veteran” Jawa Timur*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to see how far East Java Veteran UPN policy as state university towards the implementation of Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucracy Reform on Guidance of Public Satisfaction Survey on public service delivery number 16 year 2014 dated 2 May 2014 consists of: 1. Terms of service 2.Procedure procedures 3.Service time certainty, 4.Certainty of service charge, 5.product Specification Type of Service, 6.Competence of service personnel, 7.Behavior Implementation 8.Service announcement 9.Complaint handlers, Suggestion and Input , 10.The speed of service, 11. Justice get service, 12. discipline service personnel, 13.Security services. 14. Environmental comfort. In this research is descriptive quantitative research, which according to Bungin, Burhan, 2011, descriptive method is defined as a procedure in examining the status of human groups, an object, a condition, a system of thought or a class of events in the present, with the aim to create a description, Systematic, factual and accurate depictions or paintings of the facts, traits and relationships between the phenomena investigated. While the approach used in this research is quantitative descriptive approach that is by using data processing Community Satisfaction Index (IKM). To dig deeper the meanings resulting from the questionnaire obtained from UPN "Veteran" East Java students.*

*The results of the research of fourteen elements assessed the average value of IKM interval (quality of Academic and Student Administration Service UPN "Veteran" of East Java to students): 2.54 have good service quality, and the value of IKM Correction interval (Satisfaction of Academic and Student Administration Service UPN "Veteran" East Java to students): 63,50 have satisfaction satisfaction service. Of the fourteen elements assessed, the security element of service has the highest score, and the conformity element of service cost in getting service has the lowest score.*

**Keywords:** *Compliance, Law no. 25 of 2009, the quality of administrative and academic services, UPN "Veteran" East Java*

### **PENDAHULUAN**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur sebagai Perguruan Tinggi Negeri baru di bawah naungan Kementerian Ristek dan Dikti wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun sebagaimana tercantum dalam pasal 2 ayat 1 peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun

2014 tentang pedoman survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pasal 5 ayat (1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan, ayat (2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Karena Peraturan ini bertujuan untuk

mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik nomor 16 tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 terdiri dari : 1.Persyaratan pelayanan 2.Prosedur pelayanan 3.Kepastian waktu pelayanan, 4.Kepastian biaya pelayanan, 5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6.Kompetensi petugas pelayanan, 7. Perilaku Pelaksana 8.Maklumat Pelayanan, 9.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 10.Kecepatan pelayanan, 11.Keadilan mendapatkan pelayanan, 12.Kedisiplinan petugas pelayanan, 13.Keamanan pelayanan. 14. Kenyamanan lingkungan, namun dari beberapa unsur tersebut masih ada beberapa masalah.

Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Jatim kembali melakukan aksi demo. Massa mahasiswa ini mengatasnamakan Seruan Mahasiswa UPN "Veteran" Jatim (Semu) melakukan orasi berkeliling kampus bela negara dan melakukan teatrikal di depan rektorat UPN, Rabu (22/6/2016). Mereka menuntut adanya penjelasan kebijakan kampus UPN menjelang beralihnya status

UPN di tahun kedua menjadi negeri. Apalagi banyak keluhan mahasiswa terkait sarana prasarana, tenaga pengajar, hingga banyaknya pungutan di tiap jurusan atas nama Ikatan Orang tua Mahasiswa (Ikoma). Serta permasalahan Uang Kuliah Tunggal yang masih dikeluhkan banyak mahasiswa. Menanggapi aksi mahasiswa ini, Wakil Rektor 3 UPN Jatim, Mu'tasim Billah menjelaskan permasalahan tidak adanya Badan Eksekutif Tingkat Universitas masih menunggu adanya statuta terbaru. Lantaran Statuta yang diajukan universitas masih terproses di Kemenristekdikti. Selain itu sebagian BEM Fakultas juga baru terbentuk. Pembentukan BEM Universitas, lanjut Mu'tasim, juga harus melalui proses demokrasi dari semua fakultas. "Persoalannya juga terkait dengan belum menerapkan organisasi tata kerja. Dalam waktu dekat akan diterapkan kalau Statuta ini sudah ada," lanjutnya. Adanya organisasi tata kerja ini menjadi dasar birokrasi dalam kepemimpinan organisasi mahasiswa yang ada. Seperti upaya pembentukan BEM Universitas juga terkendala tidak adanya dasar aturan. "Kalau tidak ada BEM Universitas memang terkendala dalam kebutuhan informasi progres lembaga ke mahasiswa," sambung Mu'tasim. Lembaga akan tetap menampung usulan dan permintaan mahasiswa. Seperti aksi yang dilakukan mahasiswa yang meminta kejelasan informasi perkembangan universitas. "Sebelumnya BEM fakultas sudah mengajak mediasi juga kami layani, kebanyakan tanya informasi terbaru perkembangan UPN jadi negeri dan

kebijakan-kebijakannya," ungkapnya. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Brian Moran, salah satu peserta demo mengungkapkan aksi dilakukan setelah menjangkit banyak keluhan mahasiswa. Apalagi mahasiswa yang secara langsung merasakan dampak dari kebijakan yang dirasa tidak sesuai. Seperti masih adanya pungutan Ikoma dan permohonan keringanan UKT yang masih belum tuntas. "Kami juga merasa sangat butuh BEM Universitas, agar penyampaian aspirasi kami ada yang mewadahi secara resmi," jelasnya. Selama ini dirasakannya kebijakan dan informasi dari lembaga tidak tersalurkan dengan baik pada mahasiswa. Sehingga aksi-aksi mahasiswa untuk mendorong kejelasan informasi dari lembaga. "Sosialisasi selama ini kurang baik, mahasiswa tidak banyak tahu informasi," pungkasnya ([Surya.co.id](http://Surya.co.id) **surabaya**)

Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Jatim dikatakan berkualitas apabila pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang diberikan oleh pengelola dan administrator pendidikan dapat memenuhi kebutuhan pendidikan dan harapan para pengguna jasa tersebut, yaitu mahasiswa, orang tua, lembaga dan pengguna lulusan.

Keluhan dan pujian yang dilontarkan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa pendidikan terhadap mutu pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan perlu ditanggapi. Oleh karena itu diperlukan bukti empiris tentang kebenaran dari suatu situasi yang ditunjukkan pada pelayanan

Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Atas dasar itulah maka peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar kepuasan konsumen/mahasiswa dalam pelayanan Administrasi Akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jatim kepada mahasiswa.

### ***Rumusan Masalah***

Kondisi yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat biaya yang wajar dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu juga menghilangkan peluang pungutan tidak resmi, demikian pula dengan pola-pola pelayanan yang efektif diharapkan dapat terwujud. Dari paparan yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah, bagaimanakah kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN "Veteran" Jatim ? dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN "Veteran" Jatim ?

### ***Tujuan Penelitian***

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang diberikan oleh UPN "Veteran" Jatim kepada mahasiswa dan untuk

mendiskripsikan dan memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang diberikan oleh UPN “Veteran” Jatim kepada mahasiswa, Untuk menilai Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UPN “Veteran” Jawa Timur berdasarkan Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 14 unsur pelayanan yaitu: 1. Persyaratan pelayanan, 2. Prosedur Pelayanan, 3. Waktu pelayanan, 4. Biaya/Tarif pelayanan, 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6. Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6. Kompetensi Pelaksana, 7. Perilaku Pelaksana, 8. Maklumat Pelayanan, 9. Penanganan Pengaduan, 10. Kecepatan pelayanan, 11. Keadilan mendapatkan pelayanan, 12. Kedisiplinan petugas pelayanan, 13. Keamanan pelayanan, 14. Kenyamanan lingkungan.

#### ***Manfaat Penelitian***

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat ganda, disamping bermanfaat secara teoritis juga mempunyai manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi Peneliti, Memberi gambaran secara realistis tentang permasalahan di dalam hubungannya dengan ilmu pengetahuan yang bersifat teori dan kenyataan yang pernah peneliti pelajari, sehingga akan membuka wawasan berpikir bagi peneliti dalam praktek pelayanan Administrasi

Akademik dan Kemahasiswaan kepada mahasiswa yang berkualitas

2. Bagi Instansi, Memberikan sumbangan pemikiran dan informasi kepada penyelenggara pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang bermanfaat untuk pertimbangan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa yang berkualitas.

3. Bagi Lembaga, Untuk menambah khasanah pustaka di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pada umumnya.

#### ***Metode Penelitian***

##### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana menurut Bungin, Burhan, 2011, metode diskriptif diartikan sebagai prosedur dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, dengan tujuan untuk membuat diskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan diskriptif kuantitatif yaitu dengan menggunakan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk menggali lebih dalam makna-makna yang dihasilkan dari kuestioner yang diperoleh dari mahasiswa UPN “Veteran” Jatim.

### ***Lokasi Obyek Penelitian***

Penelitian dilakukan di UPN “Veteran” Jawa Timur, Jalan Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya

### ***Populasi dan Sampel***

#### ***Populasi***

Populasi adalah kumpulan dari individu-individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang ditetapkan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di UPN “Veteran” Jawa Timur yang dilayani dan pegawai yang melakukan pelayanan.

#### ***Sampel***

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diamati oleh peneliti dan dianggap telah mewakili yang ada. Dalam mengambil sampel, dalam penelitian ini digunakan cara atau teknik-teknik tertentu sehingga sampel tersebut sedapat mungkin mewakili populasinya. Teknik ini disebut teknik sampling. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 150 (seratus lima puluh) mahasiswa UPN “Veteran” Jatim terdiri dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis 31 mahasiswa, Fakultas Pertanian 15 mahasiswa, Fakultas Teknik 30 mahasiswa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 31 mahasiswa, Fakultas Arsitektur dan Desain 13 mahasiswa, Fakultas Ilmu Hukum 15 mahasiswa, Fakultas Ilmu Komputer 15 mahasiswa, yaitu mahasiswa yang menikmati jasa layanan di UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai responden dalam kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan standart pelayanan minimal. Sedangkan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara accidental sampling yaitu dengan cara

mengambil kasus atau responden yang ada atau tersedia secara kebetulan. Jadi kuesioner diberikan kepada mahasiswa yang kebetulan membutuhkan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jawa Timur.

### ***Variabel dan Operasional Variabel Penelitian***

Berkaitan dengan penelitian ini maka variabel dari kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam penelitian ini yaitu pandangan mahasiswa mengenai kepuasan terhadap pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan akan diukur dengan menggunakan empat belas (14) indikator sebagai berikut: 1.Persyaratan pelayanan 2.Prosedur pelayanan 3.Kepastian waktu pelayanan, 4.Kepastian biaya pelayanan, 5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6.Kompetensi petugas pelayanan, 7. Perilaku Pelaksana 8.Maklumat Pelayanan,

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner, disebarikan kepada mahasiswa aktif yang pada saat itu menerima pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jawa Timur. dengan memuat 4 (empat) pilihan jawaban yang menunjukkan tingkatan dari kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang diberikan.
2. Wawancara adalah, dilakukan dengan sebagian mahasiswa yang memiliki kecenderungan jawaban

dengan skor yang sangat tinggi dan sangat rendah

3. Dokumentasi, dilakukan dengan mempelajari berbagai dokumen, seperti peraturan, buku juklak dan juknis
4. Observasi, dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dengan menggunakan penglihatan

**Teknik Pengolahan Data**

Data yang diperoleh dari temuan dilapangan masih merupakan data mentah, dan belum mempunyai makna tertentu. Karena adanya data mentah tadi perlu dilakukan pengolahan data agar menjadi informasi yang dapat mengandung arti tertentu.

**Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data diskriptif kuantitatif. Data hasil kuestioner akan dianalisis secara diskriptif kuantitatif. Langkah-langkah analisis data yang digunakan adalah a. Persiapan: yaitu melakukan pengecekan ulang data yang diperoleh, b.Klasifikasi data : yaitu pengelompokan data yang diperoleh dari sumber data disesuaikan dengan obyek penelitian sehingga mempermudah peneliti untuk mengambil kesimpulan, c. Tabulasi data : yaitu mengelompokkan data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam pemahaman, Interpretasi data : yaitu pengolahan data yang diperoleh dengan penafsiran terhadap data-data dan kenyataan yang ada di lapangan serta dibandingkan dengan teori yang peneliti dapatkan dan kemudian ditarik kesimpulan.Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa

dengan menghitung nilai IKM yang menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata terhitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{unsur yang terisi penimbang}} \times \text{Nilai Total}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sedangkan nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dapat dilihat pada tabel

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelayanan
1.	1,00 – 1,75	25 – 43,75	Tidak Baik	Tidak Puas
2.	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Kurang Baik	Kurang Puas
3.	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Baik	Puas
4.	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber : Kep Men PAN Nomor 16 tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014

Klasifikasi nilai interval IKM dalam tabel diatas sudah dapat menunjukkan tingkat kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang diberikan secara keseluruhan atau masing-masing unsur. Dengan demikian akan lebih mudah dalam penghitungannya. Untuk menilai kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan perunsur dilakukan dengan menjumlahkan skor dari seluruh jawaban responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 150 responden. Diperoleh suatu gambaran sebagai berikut:

**Tabel Interval Indeks Kepuasan Masyarakat**

Skor	Interval IKM	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelayanan
1.	1,00 – 1,75	D / Tidak Baik	Tidak Puas
2.	1,76 – 2,50	C / Kurang Baik	Kurang Puas
3.	2,51 – 3,25	B / Baik	Puas
4.	3,26 – 4,00	A / Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber : Kep Men PAN Nomor 16 tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan diukur dari Indeks Kepuasan Mahasiswa, dasar pengukuran indeks kepuasan Mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan  
Persyaratan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

mahasiswa dilihat dari sisi kesederhanaan, Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan tidak ada masalah dengan ketentuan, persyaratan yang diperlukan harus sesuai atau berhubungan dengan jenis pelayanan yang nantinya akan diperlukan untuk pelayanan mahasiswa. Kesesuaian persyaratan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
Persyaratan Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak Sesuai	1	3	3
b. Kurang Sesuai	2	57	114
c. Sesuai	3	88	264
d. Sangat Sesuai	4	2	8
Jumlah		150	389

Skor X Frekuensi  
Kuisisioner terisi  
389 : 150 = 2,59  
Kualitas Pelayanan : Baik

Sumber : kuisisioner 1, diolah 2017

Berdasarkan tabel tersebut diatas diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan menurut mahasiswa pada umumnya adalah sesuai, dengan perincian 88 mahasiswa menjawab sesuai, 57 mahasiswa menjawab kurang sesuai, 3 mahasiswa menjawab tidak sesuai, dan 2 mahasiswa menjawab sangat sesuai. Dari hasil perhitungan berada pada interval IKM 2, 59 dengan kualitas pelayanan baik.

2. Prosedur Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan  
Prosedur Pelayanan adalah tata cara pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Standart

Operating Procedure (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk bagi petugas pelayanan untuk bekerja melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance. Prosedur yang dilaksanakan merupakan prosedur yang telah dilaksanakan sebelumnya. Penilaian mahasiswa mengenai prosedur pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2  
Prosedur Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak Mudah	1	3	3
b. Kurang Mudah	2	69	138
c. Mudah	3	74	222
d. Sangat Mudah	4	4	16
Jumlah		150	379
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $379 : 150 = 2,52$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 2, diolah 2017

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa kesesuaian prosedur pelayanan dengan jenis pelayanan secara umum menurut mahasiswa adalah mudah, dapat diketahui dari jawaban mahasiswa yaitu 74 mahasiswa menjawab

mudah, 69 mahasiswa menjawab kurang mudah, 4 mahasiswa menjawab sangat mudah, dan 3 mahasiswa menjawab tidak mudah, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,52 dengan kualitas pelayanan baik.

### 3. Waktu pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Waktu pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan nota dinas Rektor nomor :03/ND/ UN63/2017, hari senin s/d kamis pukul 07.30 s/d 16.00 wib waktu istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 wib, hari jumat pukul 07.30 s/d 16.30 wib istirahat pukul 11.30 s/d 13.00 wib. Penilaian mahasiswa mengenai waktu pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3  
Waktu Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak tepat	1	6	6
b. Kurang tepat	2	75	150
c. Tepat	3	68	204
d. Sangat tepat	4	1	4
Jumlah		150	364
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $364 : 150 = 2,42$ Kualitas Pelayanan : Kurang Baik			

Sumber : kuisisioner 3, diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya

adalah kurang tepat, dengan perincian 75 mahasiswa menyatakan kurang tepat, 68 mahasiswa menyatakan tepat, 6 mahasiswa menyatakan tidak tepat, dan 1 mahasiswa menyatakan sangat tepat, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM : 2,42 dengan kualitas pelayanan kurang baik.

#### 4. Biaya / Tarif Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Biaya/Tarif pelayanan adalah kesesuaian ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan keputusan Rektor UPN “Veteran” Jatim Nomor : 503/UN63/KP/XI/2016 tanggal 14 Nopember 2016 tentang Tarif dan Jenis Biaya Pendidikan Mahasiswa UKT dan Non UKT di lingkungan UPN “Veteran” Jatim, Penilaian mahasiswa mengenai Biaya/tarif pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4  
Biaya/Tarif Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak sesuai	1	38	38
b. Kurang sesuai	2	50	100
c. Sesuai	3	56	168
d. Sangat Sesuai	4	6	24
Jumlah		150	330
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi 330 : 150 = 2,20 Kualitas Pelayanan : Kurang Baik			

Sumber : kuisisioner 4, diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kesesuaian biaya pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah sesuai dengan perincian 56 mahasiswa menyatakan sesuai, 50 mahasiswa menyatakan kurang sesuai, 38 mahasiswa menyatakan tidak sesuai, dan 6 mahasiswa menyatakan sangat sesuai, dari hasil perhitungan berada pada interval IKM 2,20 dengan kualitas pelayanan kurang baik.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Penilaian mahasiswa mengenai Spesifikasi pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5  
Produk spesifikasi jenis pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak Spesifik	1	4	4
b. Kurang Spesifik	2	62	124
c. Spesifik	3	81	243
d. Sangat Spesifik	4	3	12
Jumlah		150	383
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi 383 : 150 = 2,55 Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 5, diolah 2017

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa spesifikasi produk jenis pelayanan Administrasi

Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya spesifik, 81 mahasiswa menyatakan spesifik, 62 mahasiswa menyatakan kurang spesifik, 4 mahasiswa menyatakan tidak spesifik, dan 3 mahasiswa menyatakan sangat spesifik, dari hasil penghitungan pada interval 2,55 dengan kualitas pelayanan baik.

6. Kompetensi Pelaksana pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada mahasiswa. Penilaian mahasiswa mengenai Kompetensi petugas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6  
Kompetensi Pelaksana pelayanan  
Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak Kompeten	1	8	8
b. Kurang Kompeten	2	42	84
c. Kompeten	3	98	294
d. Sangat Kompeten	4	2	8
Jumlah		150	394
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $394 : 150 = 2,63$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 6, diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan Administrasi Akademik dan

Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah kompeten, dengan perincian 98 mahasiswa menyatakan kompeten, 42 mahasiswa menyatakan kurang kompeten, 8 mahasiswa menyatakan tidak kompeten, dan 2 mahasiswa menyatakan sangat kompeten, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,63 dengan kualitas pelayanan baik.

7. Perilaku Pelaksana pelayanan  
Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Penilaian mahasiswa mengenai Perilaku Pelaksana petugas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7  
Perilaku Pelaksana Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak Sopan dan Ramah	1	4	4
b. Kurang Sopan dan Ramah	2	65	130
c. Sopan dan Ramah	3	79	237
d. Sangat Sopan dan Ramah	4	2	8
Jumlah		150	379
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $379 : 150 = 2,53$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 7, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Perilaku Pelaksana

pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah sopan dan ramah, dengan perincian 79 mahasiswa menyatakan sopan dan ramah, 65 mahasiswa menyatakan kurang sopan dan ramah, 4 mahasiswa menyatakan tidak sopan dan ramah, dan 2 mahasiswa menyatakan sangat sopan dan ramah, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,53 dengan kualitas pelayanan baik.

#### 8. Maklumat / Janji Pelayanan

Maklumat / Janji Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan sesuai dengan standar pelayanan. Penilaian mahasiswa mengenai Maklumat / Janji pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8  
Maklumat / Janji Pelayanan  
Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak sanggup melayani	1	-	-
b. Kurang sanggup melayani	2	45	90
c. Sanggup melayani	3	102	306
d. Sangat sanggup melayani	4	3	12
Jumlah		150	408
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $408 : 150 = 2,72$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 8, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Maklumat /Janji Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah sanggup melayani, dengan perincian 102 mahasiswa menyatakan sanggup melayani, 45 mahasiswa menyatakan kurang sanggup melayani, dan 3 mahasiswa menyatakan sangat sanggup melayani, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,72 dengan kualitas pelayanan baik.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dalam pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim, Penilaian mahasiswa mengenai Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9  
Penanganan Pengaduan, Saran dan  
Masukan Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak ditangani	1	7	7
b. Kurang ditangani	2	74	148
c. Ditangani	3	64	192
d. Sangat ditangani	4	5	20
Jumlah		150	367
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $367 : 150 = 2,45$ Kualitas Pelayanan : Kurang Baik			

Sumber : kuisisioner 9, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah kurang ditangani, dengan rincian 74 mahasiswa menyatakan kurang ditangani, 64 mahasiswa menyatakan ditangani, 7 mahasiswa menyatakan tidak ditangani, dan 5 mahasiswa menyatakan sangat ditangani, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,45 dengan kualitas pelayanan kurang baik.

10. Kecepatan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Penilaian mahasiswa mengenai Kecepatan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10  
Kecepatan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak cepat	1	1	1
b. Kurang cepat	2	99	198
c. Cepat	3	47	141
d. Sangat cepat	4	3	12
Jumlah		150	352

Skor X Frekuensi  
Kuisisioner terisi  
352 : 150 = 2,35  
Kualitas Pelayanan : Kurang Baik

Sumber : kuisisioner 10, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kecepatan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah kurang cepat, dengan rincian 99 mahasiswa menyatakan kurang cepat, 47 mahasiswa menyatakan cepat, 3 mahasiswa menyatakan sangat cepat, dan 1 mahasiswa menyatakan tidak cepat, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,35 dengan kualitas pelayanan kurang baik.

11. Keadilan mendapatkan Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Keadilan mendapatkan pelayanan: yaitu pelaksanaan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Penilaian mahasiswa mengenai Keadilan mendapatkan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11  
Keadilan mendapatkan Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak adil	1	2	2
b. Kurang adil	2	56	112
c. Adil	3	91	273
d. Sangat adil	4	1	4
Jumlah		150	391

Skor X Frekuensi  
Kuisisioner terisi  
391 : 150 = 2,61  
Kualitas Pelayanan : Baik

Sumber : kuisisioner 11, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Keadilan mendapatkan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah adil, dengan perincian 91 mahasiswa menyatakan adil, 56 mahasiswa menyatakan kurang adil, 2 mahasiswa menyatakan tidak adil, dan 1 mahasiswa menyatakan sangat adil, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,61 dengan kualitas pelayanan baik.

12. Kedisiplinan Petugas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penilaian mahasiswa mengenai Keadilan mendapatkan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12  
Kedisiplinan Petugas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak Disiplin	1	1	1
b. Kurang Disiplin	2	58	116
c. Disiplin	3	84	252
d. Sangat Disiplin	4	7	28
Jumlah		150	397
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $397 : 150 = 2,65$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 12, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kedisiplinan Petugas pelayanan Administrasi

Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah Disiplin, dengan perincian 84 mahasiswa menyatakan disiplin, 58 mahasiswa menyatakan kurang disiplin, 7 mahasiswa menyatakan sangat disiplin, dan 1 mahasiswa menyatakan tidak disiplin, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,65 dengan kualitas pelayanan baik.

13. Keamanan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, sehingga mahasiswa merasa tenang. Penilaian mahasiswa mengenai Keamanan dalam pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13  
Keamanan Dalam Pelayanan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak aman	1	2	2
b. Kurang aman	2	20	40
c. Aman	3	118	354
d. Sangat aman	4	10	40
Jumlah		150	436
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $436 : 150 = 2,91$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 13, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Keamanan dalam pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah Aman, dengan perincian 118

mahasiswa menyatakan aman, 20 mahasiswa menyatakan kurang aman, 10 mahasiswa menyatakan sangat aman, dan 2 mahasiswa menyatakan tidak aman, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,91 dengan kualitas pelayanan baik.

#### 14. Kenyamanan Dalam Pelayanan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Penilaian mahasiswa mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 14  
Kenyamanan Dalam  
Pelayanan Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

Pilihan	Skor	Frekuensi	Skor X Frekuensi
a. Tidak nyaman	1	4	4
b. Kurang nyaman	2	54	108
c. Nyaman	3	88	264
d. Sangat nyaman	4	4	16
Jumlah		150	392
Skor X Frekuensi Kuisisioner terisi $392 : 150 = 2,61$ Kualitas Pelayanan : Baik			

Sumber : kuisisioner 14, diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Kenyamanan Dalam pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di UPN “Veteran” Jatim pada umumnya adalah nyaman, dengan rincian 88 mahasiswa menyatakan

nyaman, 54 mahasiswa menyatakan kurang nyaman, 4 mahasiswa menyatakan sangat nyaman, dan 4 mahasiswa menyatakan tidak nyaman, dari hasil penghitungan berada pada interval IKM 2,61 dengan kualitas pelayanan baik.

#### Pembahasan Penelitian

Rekapitulasi dari keseluruhan unsur yang dinilai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 15  
Rekapitulasi Indeks berdasarkan unsur  
pelayanan yang telah ditetapkan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1.	Persyaratan Pelayanan	2, 59
2.	Prosedur Pelayanan	2, 52
3.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2, 42
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2, 20
5.	Spesifikasi Produk Pelayanan	2, 55
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	2, 63
7.	Prilaku Petugas Pelayanan	2, 53
8.	Maklumat Pelayanan	2, 72
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	2, 45
10.	Kecepatan Petugas Pemberi Layanan	2, 35
11.	Keadilan dalam Memberi Layanan	2, 61
12.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2, 65
13.	Keamanan Pelayanan	2, 91
14.	Kenyamanan Lingkungan	2, 61
Jumlah		35, 74
<b>Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa = <math>35,74 \times 0,071 = 2, 54</math></b>		
<b>IKM = <math>NRR \text{ IKM} \times 25 = 2,54 \times 25 = 63, 50</math></b>		

Sumber: Tabel 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

Tabel. 16  
Rekapitulasi Indeks berdasarkan peringkat tertinggi sampai terendah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1.	Keamanan Pelayanan	2, 91
2.	Maklumat Pelayanan	2, 72
3.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2, 65
4.	Kompetensi Petugas Petugas Pelayanan	2, 63
5.	Keadilan dalam Memberi Layanan	2, 61
6.	Kenyamanan Lingkungan	2, 61
7.	Persyaratan Pelayanan	2, 59
8.	Spesifikasi Produk Pelayanan	2, 55
9.	Prilaku Petugas Pelayanan	2, 53
10.	Prosedur Pelayanan	2, 52
11.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	2, 45
12.	Ketepatan Jadwal Pelayanan	2, 42
13.	Kecepatan Petugas Pemberi Layanan	2, 35
14.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2, 20
Jumlah		35, 74
Nilai Rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa = $35,74 \times 0,071 = 2, 54$		
IKM = $NRR \text{ IKM} \times 25 = 2,54 \times 25 = 63, 50$		

Sumber: Tabel 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14

Nilai rata-rata interval IKM (kualitas pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UPN “Veteran” Jatim terhadap mahasiswa) : 2,54 mempunyai kualitas pelayanan Baik, dan nilai interval konversi IKM (Kepuasan pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UPN “Veteran” Jatim terhadap mahasiswa) : 63,50 mempunyai kepuasan pelayanan puas. Dari keempat belas unsur yang dinilai, *unsur keamanan pelayanan mempunyai skor tertinggi*, dan *unsur kesesuaian biaya pelayanan dalam mendapatkan pelayanan mempunyai skor terendah*.

Dua hal tersebut diatas sudah sejalan karena tingkat kepatuhan UPN “Veteran” Jawa Timur terhadap pelaksanaan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan hasil kepatuhan tinggi yang dibuktikan dengan kualitas pelayanan baik sehingga mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPN “Veteran” Jawa Timur.

Namun dari 14 (empat belas) standar kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPN “Veteran” Jatim ada unsur yang paling rendah yaitu unsur kesesuaian biaya pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPN “Veteran” Jatim. Setelah diadakan wawancara dari beberapa responden hal tersebut dikarenakan kualitas dan kuantitas sarana dan prasana yang diberikan terutama mahasiswa dengan status mandiri tidak sebanding dengan jumlah biaya yang telah dikeluarkan oleh mahasiswa.

Sedangkan yang perlu mendapat perhatian juga adalah kecepatan petugas pemberi layanan karena hal tersebut ada pada posisi terendah kedua dari empat belas unsur kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga tenaga pendidik dan tenaga kependidikan harus dapat diperbaiki dengan mengubah pola pikir dari pegawai, bekerja, melayani, adalah suatu hal yang menyenangkan, dan bukan suatu beban, jadi pasti akan dilaksanakan dengan senang hati, tidak ada keterpaksaan, tidak menunda-nunda waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan pembinaan moral yang lebih baik, menanamkan ruh pelayanan sehingga bisa memahami dengan benar makna dari pelayanan yang diberikan.

Namun masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan yang

masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa mempunyai penyebab yang sangat kompleks. Hal yang paling dominan yang mempengaruhi adalah berasal dari yang menyelenggarakan pelayanan, terbatasnya kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana padahal ada sebagian mahasiswa dengan status mandiri dengan biaya yang cukup mahal, hal tersebut dikarenakan oleh sulitnya pencairan dana untuk penunjang penyelenggaraan pelayanan.

Untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas juga diperlukan sumber daya yang handal, cerdas dan cekatan, menguasai komunikasi dengan baik, sehingga bisa dengan mudah menangkap apa keinginan mahasiswa. Yang sering kurang dipahami adalah hakekat dari pelayanan itu sendiri, dosen dan staf pendukung terkadang lupa diri akan fungsinya sebagai pelayan, sering mengharap untuk dilayani atau mendapat fasilitas atau sesuatu atas jasa yang diberikan pada mahasiswa, padahal itu memang sudah menjadi tugasnya.

### **Kesimpulan**

Dari pembahasan yang diuraikan di depan diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada mahasiswa di UPN “Veteran” Jatim berdasarkan perhitungan indeks kepuasan mahasiswa pada umumnya secara keseluruhan baik dan mahasiswa puas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas

pelayanan, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keamanan pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

2. Dari ke empat belas unsur yang dinilai, unsur keamanan pelayanan mempunyai nilai skor tertinggi, dan unsur kesesuaian biaya pelayanan dalam mendapatkan pelayanan mempunyai nilai skor terendah. Faktor yang mempengaruhi adalah tidak ada bedanya dalam pemberian pelayanan kepada mahasiswa baik tenaga pendidik, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana dan fasilitas lainnya, terhadap mahasiswa yang membayar lebih mahal terutama jalur mandiri, pelayanannya sama dengan mahasiswa dengan yang jalur bidik misi.

### **Saran**

Dengan memperhatikan temuan-temuan ini, masalah yang dihadapi oleh UPN “Veteran” Jatim dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa adalah sangat kompleks. Untuk memperbaikinya menuntut semua dimensi permasalahan secara keseluruhan yaitu:

1. Unsur keamanan pelayanan sudah mendapatkan skor nilai tertinggi dari 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, maka UPN “Veteran” Jatim harus mempertahankan dan dimungkinkan untuk ditingkatkan agar lebih baik lagi.

2. Unsur kesesuaian biaya pelayanan mendapatkan skor nilai terendah dari 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga UPN “Veteran” Jatim hendaknya meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana untuk mendukung suksesnya pelaksanaan kegiatan disemua unsur pelayanan, karena sarana dan prasarana tersebut langsung dapat dirasakan oleh mahasiswa dalam proses pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi, H, Drs. MPA *Manajemen Pelayanan Umum*, cetakan keempat, Penerbit Pusat Penerbitan UT, 2001
- Agung Nugroho, *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi Jogyakarta, 2005
- Barata, A.A. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta : Elex Media Komputindo, 2004
- Bungin, Burhan.. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2007
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Denis Walker, *Mendahulukan Pelanggan*, cetakan pertama, penerbit Binarupa Aksara Jakarta, 1997
- H.A.R Tilaar, Prof. Dr. MSc.Ed, *Manajemen Pendidikan Nasional*, cetakan kedua, penerbit PT. Remaja Rosdakarja Bandung, 1992
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006.
- Richard F Gerson, Ph.D *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, cetakan pertama, penerbit PPM Jakarta, 1993
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto.. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012
- Sugiono, DR, *Metode Penelitian Administrasi*, cetakan kelima, penerbit CV Alfabeta Bandung, 1998
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, cetakan kesepuluh, penerbit Rineka Cipta Jakarta, 1996.
- Sampara Lukman, Drs, MA, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, cetakan ketiga, penerbit STIA LAN Pres Jakarta, 2004
- Tjiptono, Fandy, *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta, `1999