

**Volume 8. Nomor 1 April 2018**

# **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 8. Nomor 1. April 2018

## **DARI REDAKSI**

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan hidayahNya, hingga bulan Maret 2018 ini Jurnal Dinamika Governance Progdri Administrasi Negara FISIP UPN"Veteran" Jawa Timur telah menerbitkan Volume 8. Nomor 1. 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, April 2018

Redaksi

## JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 8. Nomor 1. April 2018

### DAFTAR ISI:

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Krs Online (Studi Pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fish Unesa) <b>Trenda A. Oktariyanda, Meirinawati, Tjitjik Rahayu, Eva H. Fanida, M. Farid Ma'ruf, Badrudin Kurniawan, Galih W. Pradana</b> .....	1
Pengaruh Program Gerakan Randegan Hijau Terhadap Partisipasi Masyarakat Desa Randegan Kab. Sidoarjo (Studi Komperatif Uji Wilcoxon Tingkat Partisipasi Sebelum & Sesudah Dilaksanakan Program Gerakan Randegan Hijau) <b>Farichatus Syarifah, Sri Wibawani</b> .....	20
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menunggak Membayar Retribusi Surat Izin Pemakaian Tanah Di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya <b>Icha Juliana Putri, Tukiman</b> .....	30
Evaluasi Dampak Pembangunan Rumah Majapahit Bagi Masyarakat Desa Bejijong Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto <b>Susi Eka Pratiwi, Ertien Rining Nawangsari</b> .....	40
Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Kesehatan Ibu Hamil Di Puskesmas Jatirogo Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban <b>Anifa Rully Inayati, Agus Widiyarta</b> .....	51
Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi Di Desa Kesamben Kecamatan Kesamben Jombang <b>Irwan Dwi Arianto, S.Sos., M.I.Kom</b> .....	59
Strategi Komunikasi Pemasarandalam Upaya Mengembangkan Pariwisata Di Kabupaten Magetan <b>Herlina Suksmawati</b> .....	66
Peran Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di BPP KKB Provinsi Jawa Timur <b>Agus Masruhin</b> .....	81
Pengaruh Tunjangan Sertifikasi Guru Dan Motivasi Serta Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Guru SMAN 1 Trenggalek <b>Noer Soetjipto</b> .....	91

## **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN KRS ONLINE**

**(Studi Pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fish Unesa)**

**Trenda A. Oktariyanda<sup>1</sup>, Meirinawati, Tjitjik Rahayu, Eva H. Fanida,  
M. Farid Ma'ruf, Badrudin Kurniawan, Galih W. Pradana**  
Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, Unesa  
Email: <sup>1</sup>trendaoktariyanda@unesa.ac.id

### **ABSTRAK**

Pesatnya perkembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil olah data melalui SIM tersebut diperuntukan bagi keperluan pimpinan untuk mengerjakan pekerjaan manajemen dan pengambilan keputusan. Kualitas manajemen dan pengambilan keputusan akan berdampak pada tinggi rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Universitas Negeri Surabaya (Unesa) juga menerapkan SIM secara online dalam layanan pendidikannya, misalnya untuk pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS). Layanan ini belum menunjukkan performa yang optimal karena masih ada beberapa kendala yang terjadi. Hal ini diindikasikan mampu mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan KRS online khususnya di Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan KRS online ini menggunakan beberapa indikator meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan KRS Online mampu memberi kepuasan pada mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH Unesa. Tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa bahkan mencapai 3,69 untuk semua indikator penilaian.

***Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Layanan KRS online, Kepuasan Masyarakat***

### **ABSTRACT**

*The rapid development of System Information Management (SIM) has a positive effect on the performance of public services. The results of the data through the SIM is intended for the needs of the leadership to do management work and decision making. The quality of management and decision making will have an impact on the high level of public satisfaction. Universitas Negeri Surabaya (Unesa) also implements SIM online in its educational services, for example for the Study Plan Card service (KRS). This service has not shown optimal performance because there are still some obstacles that occur. This is indicated able to influence student satisfaction level. Therefore it is necessary to research the Student Satisfaction Survey on online KRS services especially in the State Administration S1 Study Program. This research uses descriptive*

*quantitative approach. The measurement of student satisfaction level on this online KRS service uses several indicators including requirements, procedures, service time, cost / tariff, product specification type of service, implementing competence, executor behavior, service announcement, and complaint handling, suggestion and input. The result of this research shows that the service of KRS Online is able to give satisfaction to the students of State Administration Science Study Program, FISIP Unesa. The level of satisfaction felt by students even reached 3.69 for all assessment indicators.*

**Keywords: Management Information System, KRSONline Service, Community Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dewasa ini memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil olah data melalui SIM tersebut diperuntukan bagi keperluan pimpinan untuk mengerjakan pekerjaan manajemen. Secara umum manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses merencanakan, mengorganisasikan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengorganisasikan, mengorganisasikan, mengorganisasikan, mengorganisasikan, mengorganisasikan, dan melaporkan kegiatan masing-masing unit organisasi agar keseluruhan tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif (Amsyah, 1997). Selain itu hasil olah data melalui SIM tersebut juga sangat bermanfaat bagi pimpinan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam organisasi.

Penggunaan SIM pada aspek pelayanan publik di Indonesia mengarah pada SIM secara daring atau *online*, dimana semuanya saling terkait dan terintegrasi dengan jaringan internet. Hampir semua pelayanan publik memakai SIM melalui online, mulai dari pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, transportasi hingga urusan

kependudukan. Dengan begitu maka semua instansi-instansi atau badan-badan pemerintah baik pusat maupun daerah berlomba-lomba untuk menyiapkan segala sarana dan prasarananya guna mewujudkan SIM secara *online* tersebut.

Sejalan dengan hal di atas, Universitas Negeri Surabaya (Unesa) juga menerapkan SIM *online* dalam layanan pendidikannya. Salah satu layanan tersebut adalah layanan Kartu Rencana Studi (KRS) secara *online* melalui website [www.siakadu.unesa.ac.id](http://www.siakadu.unesa.ac.id) yang khusus diciptakan oleh Unesa sendiri. Dengan adanya layanan KRS *online* ini, maka dapat memudahkan mahasiswa untuk mengecek dan memprogram KRS-nya sendiri dimanapun dan kapanpun.

Namun di sisi lain ada pepatah tiada gading yang tak retak, yang berarti tidak ada yang benar-benar sempurna termasuk pada sistem KRS *online* ini. Kendala-kendala seperti jaringan yang tidak stabil, sistem website yang *overload*, hingga masalah teknis seperti ada beberapa mahasiswa yang KRS-nya berbeda dengan yang sudah diprogramkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu adanya penelitian yang mendalam untuk

menguak bagaimana respon kepuasan layanan pendidikan melalui survei kepuasan mahasiswa di Unesa, khususnya pada mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara. Jika dihubungkan dengan Survei Kepuasan Mahasiswa, maka jenis penelitian yang dianggap relevan adalah penelitian deskriptif. Sama halnya jika dilihat dari jenis data dan analisisnya, maka penelitian ini cocok menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2006), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lain. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2006). Dari uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian oleh penulis adalah Deskriptif Kuantitatif.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, peneliti sangat tertarik untuk menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa setelah menggunakan KRS online. Penelitian ini menentukan batasan masalah yang dikaji yakni pada tingkatkepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan KRS *onlinedi* Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Unesa. Adapun tujuan penelitiannya yaitu mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan KRS online di Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa.

## LANDASAN TEORI

### Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Sedarmayanti (2012) diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan atau ekspektasinya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pernyataan senada juga dijelaskan oleh Kotler (2000) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari perbandingannya antara kesan yang diterima terhadap kinerja suatu produk serta harapannya akan produk tersebut.

Apabila kinerja yang ada berada dibawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa. Namun sebaliknya, bila kinerja berada diatas harapan, maka konsumen akan merasa terpuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan pelanggan dan kinerja perusahaan atau organisasi.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat atau istilahnya *public satisfaction*, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa:

“Ukuran Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan

memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.”

Jika menurut Lovelock dalam Napitupulu (2007:170) ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen produk pelayanan publik dilukiskan dalam *the flower of service* yang meliputi, *information, consultation, ordertaking, hospitality, caretaking, exceptions, billing and payment*. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mempunyai definisi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan sebuah upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, memenuhi atau melebihi kriteria yang ditentukan oleh masyarakat.

### **Survei Kepuasan Masyarakat**

Sehubungan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia, yang dikeluarkan pada Bulan Mei Tahun 2014 untuk menggantikan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini sekaligus menggantikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per Mei 2014.

Sedangkan yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat, sesuai yang tertuang dalam Pasal satu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia yaitu pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pedoman Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam mengukur kepuasan masyarakat, yang mana sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia. Peraturan ini mempunyai tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada perubahan kali ini terdapat beberapa unsur yang mengalami perubahan, yang paling mencolok adalah jumlah unsur yang ditetapkan untuk mengukur tentang kepuasan masyarakat. Jika sebelumnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang membuat aspek penilaian kinerja dengan mengukur 14 item penilaian yang meliputi: Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan, kini 14 item penilaian tersebut dirubah menjadi 9 item penilaian kinerja pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia. Hal ini untuk menyesuaikan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 12 Tahun 2011. Dengan demikian, mulai Mei 2014 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 yang memiliki 14 item penilaian sudah berganti menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014.

Perubahan ini diharapkan mampu untuk menggambarkan tentang item-item penilaian kepuasan masyarakat (Survei Kepuasan Masyarakat), adapun 9 item yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, yakni:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini



merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Alasan mengapa peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu berkaitan dengan tujuan dari penelitian ini sendiri yaitu untuk mendeskripsikan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan KRS online di Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa berdasarkan jawaban responden pada kuesioner yang dibagikan. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa yang terletak di Jalan Kampus Ketintang Surabaya. Alasan penulis memilih lokasi di Prodi S1

Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa adalah karena Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa merupakan salah satu program studi di Unesa yang pastinya telah menggunakan layanan pendidikan KRS *online*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014-2017 yang masih aktif kuliah. Keseluruhan populasi adalah sebanyak 454 orang. Jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden, berpedoman pada gagasan yang dikemukakan oleh Krejcie dan Morgan dalam Ferdinand (2006:226) menyatakan bahwa bila ukuran sampel terlalu besar maka model menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan *goodness of fit* yang baik. Definisi operasional adalah rumusan variabel yang akan dipakai sebagai pegangan dalam pengumpulan data. Adapun Definisi Operasional dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 8 indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 Tahun 2014, yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian tentang Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang telah teruji validitas dan

reliabilitasnya dengan responden sejumlah 84 orang. Deskripsi hasil penelitian dilakukan dengan melakukan identifikasi karakteristik responden berdasarkan angkatan mahasiswa. Setelah data primer terkumpul melalui penyebaran angket, selanjutnya dilakukan proses tabulasi data.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)	
Angkatan Mahasiswa	2014	25	30,0
	2015	20	24,0
	2016	21	25,0
	2017	18	21,0
Total	84	100 %	

Sumber: Data diolah dari data jumlah mahasiswa aktif tahun 2017

Karakteristik Responden didasarkan pada tahun angkatan mahasiswa. Dari tabel 4.1. diatas, sebanyak 25 responden berasal dari mahasiswa angkatan 2014, sebanyak 20 responden berasal dari mahasiswa angkatan 2015, sebanyak 21 responden berasal dari mahasiswa angkatan 2016, dan sebanyak 18 responden berasal dari mahasiswa angkatan 2017. Gap jumlah responden mahasiswa di atas relatif berimbang antara 18-25 responden. Hal ini memang wajar karena menyesuaikan jumlah mahasiswa per angkatan yang masih aktif perkuliahan dan berpatokan pada rumus penghitungan sampel di bab 3 sebelumnya. Deskripsi jawaban responden dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*)

jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dan secara keseluruhan. Untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IntervalKelas} = \frac{\text{NilaiTertinggi} - \text{NilaiTerendah}}{\text{JumlahKelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan nilai interval kelas 0,80 kemudian disusun kriteria rata-rata jawaban responden yang disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Kategori Rata-Rata Jawaban Responden**

Interval	Kategori
4,20 < a = < 5,00	Sangat Puas (SP)
3,40 < a = < 4,20	Puas (P)
2,60 < a = < 3,40	Cukup Puas (CP)
1,80 < a = < 2,60	Tidak Puas (TP)
1,00 < a = < 1,80	Sangat Tidak Puas (STP)

Sumber: (Simamora 2005: 27)

Berdasarkan pada interval tersebut maka dapat ditentukan kategori dari rata-rata jawaban responden dari masing-masing item pernyataan.

### 1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Adapun analisis jawaban responden untuk angket pernyataan variabel Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2014-2017 pada indikator Persyaratan Pelayanan dengan sub indikator (X<sub>1</sub>) dan (X<sub>2</sub>) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Persentase Indikator Persyaratan Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan (X<sub>2</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata- Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat kemudahan dalam melakukan pengurusan dan pemenuhan persyaratan administrative	X <sub>1</sub>	-	4 4,8%	19 22,6%	40 47,6%	21 25%	3,92	Puas
2	Tingkat kemudahan dalam melakukan pengurusan dan pemenuhan persyaratan teknis	X <sub>2</sub>	-	5 6%	26 31%	39 46,4%	14 16,7%	3,73	Puas
<i>Total Average</i>								3,83	Puas

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

Analisis hasil sub indikator Tingkat kemudahan dalam melakukan pengurusan dan pemenuhan persyaratan teknis menunjukan bahwa sebagian besar 46 % responden menjawab puas terhadap kemudahan dalam melakukan pengurusan dan pemenuhan persyaratan teknis. Kemudian, sebanyak 26 responden atau 31 % menyatakan cukup puas, sedangkan yang menjawab sangat puas sebanyak 14 responden atau 16,7 persendian hanya 5 responden atau 6% yang menjawab tidak puas terhadap kemudahan dalam melakukan pengurusan dan pemenuhan persyaratan teknis.

## 2. Indikator Prosedur Pelayanan

Indikator ini diukur dari Tingkat Keterbukaan Informasi Mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan KRS *online*, Tingkat keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian layanan KRS *online* kepada mahasiswa, Tingkat keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan layanan KRS *online*. Hasil tabulasi data indicator prosedur pelayanan seperti tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4. Persentase Indikator Prosedur Pelayanan (X<sub>3</sub>), (X<sub>4</sub>), dan (X<sub>5</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan KRS <i>online</i>	X <sub>3</sub>	1 1,2%	3 3,6%	28 33,3%	43 51,2%	9 10,7%	3,66	Puas
2	Tingkat keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>4</sub>	1 1,2%	4 4,8%	27 32,1%	45 53,6%	7 8,3%	3,63	Puas
3	Tingkat keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan layanan KRS <i>online</i>	X <sub>5</sub>	-	5 6%	30 35,7%	42 50%	7 8,3%	3,61	Puas
<i>Total average</i>							3,63	Puas	

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

Berdasarkan tabulasi data responden pada jawaban Indikator Prosedur Pelayanan diperoleh skor total 3,63. Capaian skor tersebut merupakan hasil dari jawaban responden terhadap item X<sub>3</sub> : Tingkat keterbukaan informasi

mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan KRS *online*, X<sub>4</sub> : Tingkat keterbukaan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian layanan KRS *online* kepada mahasiswa dan X<sub>5</sub>: Tingkat keterbukaan informasi

mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan layanan KRS online terhadap 84 responden. Dengan demikian, berdasarkan hasil tabulasi

data angket terhadap Indikator Prosedur layanan menunjukkan bahwa total rata-rata jawaban responden masuk dalam kategori puas.

**Tabel 5. Persentase Indikator Waktu Pelayanan (X<sub>6</sub>) dan (X<sub>7</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>6</sub>	2 2,4%	7 8,3%	15 17,9%	52 61,9%	8 9,5%	3,68	Puas
2	Tingkat ketepatan waktu dalam proses pemberian layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>7</sub>	1 1,2%	5 6%	30 35,7%	43 51,2%	5 6%	3,55	Puas
<i>Total Average</i>							3,62	Puas	

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

### 3. Indikator Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil tabulasi data angket terhadap Indikator Waktu pelayanan menunjukkan bahwa total rata-rata jawaban responden mencapai skor 3,62. Hasil capaian tersebut termasuk kategori puas. Capaian skor tersebut merupakan hasil dari jawaban responden terhadap item sub indikator X<sub>6</sub> yaitu

Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan KRS *online* kepada mahasiswa dan sub indikator X<sub>7</sub> yaitu Tingkat ketepatan waktu dalam proses pemberian layanan KRS *online* kepada mahasiswa.

**Tabel 6. Persentase Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X<sub>8</sub>) dan (X<sub>9</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat ketepatan pemberian pelayanan kepada mahasiswa	X <sub>8</sub>	-	7 8,3 %	27 32,1 %	44 52,4 %	6 7,1%	3,58	Puas
2	Tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa	X <sub>9</sub>	-	5 6%	23 27,4 %	47 56%	9 10,7 %	3,71	Puas
<i>Total Average</i>							3,65	Puas	

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

#### 4. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dari hasil tabulasi data diatas diketahui bahwa pada indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dilihat dari hasil penilaian sub indikator tingkat ketepatan pemberian pelayanan dan hasil penilaian sub indikator kesesuaian pelayanan KRS *on line* yang diberikan. Hasil penilaian mahasiswa terhadap indikator produk spesifikasi jenis informasi layanan KRS *on line* yang bisa diakses diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa

memberi pengakuan puas terhadap layanan KRS *on line* dengan peringkat kategori 3,65. Namun yang perlu dicermati adalah bahwa ternyata masih ditemukan mahasiswa yang merasakan adanya ketidakpuasan terhadap ketepatan layanan KRS *on line* yakni sebanyak 7 orang atau sebesar 8,3 %. Temuan data ini bisa digunakan untuk memberikan masukan terhadap perbaikan jenis-jenis informasi yang bisa diakses mahasiswa ke depan sehingga informasi yang diberikan melalui layanan KRS *on line* bisa lebih tepat dengan sasaran.

**Tabel 7. Persentase Indikator Kompetensi Pelaksana (X<sub>10</sub>), (X<sub>11</sub>), (X<sub>12</sub>), dan (X<sub>13</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat pengetahuan yang mumpuni dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>10</sub>	3 3,6%	4 4,8%	34 40,5%	35 41,7%	8 9,5%	3,89	Puas
2	Tingkat keahlian yang mumpuni dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>11</sub>	2 2,4%	5 6%	28 33,3%	40 47,6%	9 10,7%	3,58	Puas
3	Tingkat keterampilan yang mumpuni dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>12</sub>	1 1,2%	5 6%	28 33,3%	43 51,2%	7 8,3%	3,59	Puas
4	Tingkat pengalaman yang mumpuni dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>13</sub>	-	5 6%	23 27,4%	50 59,5%	6 7,1%	3,68	Puas
<i>Total Average</i>								3,69	Puas

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

### 5. Indikator Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil tabulasi data menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menyatakan puas terhadap kompetensi pelaksana dalam pemberian layanan KRS *online*. Hal ini diketahui melalui perolehan nilai rata-rata skor sub indikator dari kompetensi pelaksana yakni mencapai 3,69. Capaian skor untuk sub indikator tingkat pengetahuan yang mumpuni dalam memberikan layanan KRS *online* kepada mahasiswa yakni 3,89. Meskipun rata-rata skor sub indikator dari kompetensi pelaksana menunjukkan bahwa mahasiswa

menyatakan puas terhadap kompetensi pelaksana dalam pemberian layanan KRS *online*. Namun berdasarkan tabulasi data juga menampakkan tidak semua mahasiswa menyatakan puas. Berdasarkan perolehan skor dari sub indikator tingkat pengetahuan yang mumpuni dalam memberikan layanan KRS *online* kepada mahasiswa terdapat 3,6 % dari total sampel menyatakan sangat tidak puas, 4,8% menyatakan tidak puas, 40,5% menyatakan cukup puas, 41,7% menyatakan puas dan 9,5% menyatakan sangat puas

**Tabel 8. Persentase Indikator Perilaku Pelaksana (X<sub>14</sub>), (X<sub>15</sub>), dan (X<sub>16</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat responsif dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>14</sub>	-	4 4,8%	31 36,9%	39 46,4%	10 11,9%	3,65	Puas
2	Tingkat kesopanan dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>15</sub>	-	2 2,4%	21 25%	51 60,7%	10 11,9%	3,82	Puas
3	Tingkat Keramahan dalam memberikan layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>16</sub>	-	2 2,4%	25 29,8%	43 51,2%	14 16,7%	3,82	Puas
<i>Total Average</i>								3,76	Puas

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

## 6. Indikator Perilaku Pelaksana

Tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasakan tingkat kepuasan terhadap perilaku petugas administrator KRS on line dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Total tingkat kepuasan yang dicapai sebesar 3,76.

Angka ini disumbang dari sikap dan perilaku ramah petugas dalam memberikan layanan KRS online kepada mahasiswa, sebesar 3,82. Angka yang sama juga disumbang dari sikap sopan yang ditunjukkan petugas administrator ketika melayani KRS online. Indikator Maklumat Pelayanan (X<sub>17</sub>) dan (X<sub>18</sub>)



**Tabel 9. Persentase Indikator Maklumat Pelayanan (X<sub>17</sub>) dan (X<sub>18</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat kesanggupan diri dalam hal pemberian layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>17</sub>	1 1,2%	3 3,6%	23 27,4%	51 60,7%	6 7,1%	3,69	Puas
2	Tingkat kepastian tanggung jawab dalam hal pemberian layanan KRS <i>online</i> kepada mahasiswa	X <sub>18</sub>	-	1 1,2%	28 33,3%	41 48,8%	14 16,7%	3,81	Puas
<i>Total Average</i>							3,75	Puas	

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

Hasil tabulasi data menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa menyatakan puas terkait maklumat pelayanan KRS *online*. Hal ini diketahui melalui perolehan nilai rata-rata skor sub indikator dari maklumat pelayanan yakni mencapai 3,75. Akan tetapi masih terdapat beberapa data yang menunjukkan bahwa tidak semua mahasiswa merasa puas terhadap maklumat pelayanan KRS *online*. Berdasarkan data yang telah diperoleh untuk sub indikator tingkat kesanggupan diri dalam hal pemberian layanan KRS

*online* kepada mahasiswa terdapat 1,2% dari jumlah sampel menjawab sangat tidak puas, 3,6% menjawab tidak puas, 27,4% menjawab cukup puas, 60,7% menjawab puas, dan 7,1% menjawab sangat puas. Kemudian untuk sub indikator tingkat kepastian tanggung jawab dalam hal pemberian layanan KRS *online* kepada mahasiswa tidak ada yang menjawab sangat tidak puas, 1,2% menjawab tidak puas, 33,3% menjawab cukup puas, 48,8% menjawab puas, dan 16,7% menjawab sangat puas.

**Tabel 10. Persentase Jawaban Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X<sub>19</sub>) dan (X<sub>20</sub>)**

No	Sub Indikator	Item Pertanyaan	Jumlah dan Presentase Skor Jawaban					Rata-Rata Kelas Skor	Kategori
			STP	TP	CP	P	SP		
1	Tingkat keterbukaan pihak penyedia layanan kepada mahasiswa atas keluhan	X <sub>19</sub>	-	3 3,6%	26 31%	48 57,1%	7 8,3%	3,7	Puas
2	Tingkat responsif terhadap pengaduan, saran	X <sub>20</sub>	-	6 7,1%	35 41,7%	31 36,9%	12 14,3%	3,58	Puas
<i>Total Average</i>							3,64	Puas	

Sumber : Diolah dari angket hasil penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan KRS *Online* (Studi pada Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa) Tahun 2017

## 7. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasakan tingkat kepuasan terhadap perilaku petugas administrator KRS on line. Total tingkat kepuasan yang dicapai sebesar 3,76. Angka ini disumbang dari sikap ramah petugas dalam menangani pengaduan yang muncul dari system KRS on line, sebesar 3,82. Angka yang sama juga disumbang dari sikap sopan yang ditunjukkan petugas administrator KRS on line ketika mendapat pengaduan terkait system KRS on line.

Sementara jika dilihat dari responsivitas petugas administrator KRS on line dalam menangani setiap bentuk pengaduan, saran dan masukan yang muncul terkait implementasi KRS on line diperoleh hasil bahwa sebanyak 39 mahasiswa atau 46, 4% merasa puas dengan pelayanan petugas yang diberikan. Dan sebanyak 10 mahasiswa 11,9 % merasa sangat puas. Sayangnya dari jawaban mahasiswa juga ditemukan data bahwa masih cukup banyak mahasiswa yang hanya merasa cukup puas dengan perilaku petugas dalam merespon pengaduan yang muncul yaitu sebanyak 31 mahasiswa atau 36,9%.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Layanan pendidikan KRS *Online* mampu memberi kepuasan pada mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP Unesa. Tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa bahkan mencapai 3,69

poin untuk semua indikator penilaian. Hasil ini bisa dilihat dari pencapaian untuk masing-masing indikator.

#### Saran

1. Layanan KRS online yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa perlu lebih ditingkatkan. Peningkatan layanan KRS *online* difokuskan penambahan *bandwith*. Sehingga penambahan *bandwith* diharapkan akan mempercepat layanan yang diberikan.
2. Peningkatan layanan juga perlu dilakukan dengan menambah fitur-fitur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
3. Peningkatan layanan juga perlu ditingkatkan dengan memberikan pelatihan kepada para petugas layanan KRS *online*. Hal ini didasari pertimbangan bahwa untuk sub indikator tingkat keahlian tingkat kepuasan mahasiswa mencapai sebesar 3,58 poin.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. 1997. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T.Alumni.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance & Good Corporate*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.