SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

MOHAMAD REYNOLD PRAYOGA
NIM. E1011181056

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

MOHAMAD REYNOLD PRAYOGA

NIM. E1011181056

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

MOHAMAD REYNOLD PRAYOGA
NIM. E1011181056

Disetujui Oleh:

Dosen pembimbing utama

Dr. Sri Maryuni.M.Si
NIP. 196503021990022001

Tanggal : 27-5-2023

Dosen Pembimbing Pendamping

H. Dhidik Apriyanto, SE, M.Si
NIP. 197604052006041001

Tanggal : 25/5 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Oleh :

MOHAMAD REYNOLD PRAYOGA
NIM. E1011181056

Dipertahankan di :
Pada Hari/Tanggal : Rabu / 7 Juni 2023
Waktu : 10.00 wib
Tempat : Ruang Sidang 1

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Sri Maryuni, M.Si	H. Dhidik Apriyanto, SE, M.Si
NIP. 196503021990022001	NIP. 197604052006041001
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Pardi, S.Sos., M.AB	Hairil Anwar, SE. M.Si
NIP. 197209052002121003	NIP. 196905142007011004

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Mohamad Reynold Prayoga. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Reg A Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Reg A Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Jenis penelitian ini ialah asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hipotesis yang diajukan adalah ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Peneliti memperoleh data melalui observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada 88 responden yang merupakan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Reg A Angkatan 2019. Berdasarkan hasil analisa angket dan data yang diperoleh menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0,842 dimana angka tersebut termasuk dalam kategori sangat kuat yang merujuk pada kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono yaitu dengan interval 0,800 – 1,000 dengan tingkat hubungan sangat kuat. Adapun regresi linear sederhana yang diperoleh dengan nilai Y=3,372+0,408X yang artinya apabila nilai variabel kualitas pelayanan (X) meningkat 1% maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,408. Untuk koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 70,5% dan sisanya yaitu 29,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak penulis diteliti didalam penelitian ini. Adapun saran dari penulis yaitu lebih memperhatikan terkait permasalahan jam waktu operasional pelayanan akademik, dan penyediaan tempat masukan untuk kritik dan saran untuk bahan evaluasi setiap bulan, serta agar penelitian selanjutnya dapat meneliti dan mengkaji 29,5 sisanya yang tidak penulis teliti dipenelitian ini agar dilakukan menggunakan penelitian kualitatif agar dapat menganalisa lebih mendalam dan memperoleh hasil lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Akademik FISIP UNTAN

ABSTRACT

Mohamad Reynold Prayoga. The Correlation of Academic Service Qualityon Student Satisfaction in Regular A Class of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Science Tanjungpura University Pontianak, 2023.

This study aims to analyze and examine the correlation of academic servicequality on student satisfaction in Reguler A class of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Science Tanjungpura University Pontianak. This study is a causal associative by using a quantitative approach. The proposed hypothesis was a correlation between academic service qualities and student satisfaction in the Public Administration Study Program. The researcher collected the data through observation and a questionnaire distributed to eighty-eight respondents who are students of the Public Administration Study Program Reguler A Class of 2019. Based on the analysis of the data and the questionnaire, the result shows a positive correlation between the academic service qualities and student satisfaction, with a correlation coefficient value of 0.842. This value is considered very strong, referring to the criteria stated by Sugiyono, where the interval 0.800 – 1.000 has a very strong relationship level. The simple linear regression obtained a value of Y = 3.372 + 0.408X, meaning if the service quality variable (X) value increases by 1%, the student satisfaction variable (Y) will also increase by 0.408. The coefficient of determination obtained a value of 70.5%, and the remaining 29.5% is influenced by other factors not examined in this study.The author suggests, among others, paying more attention to the academic service operational time, and provision of a suggestion box for criticism and suggestions as evaluation material every month, future research can examine the remaining 29.5%, which the author did not examine in this study, and the future research should be conducted qualitatively to analyze deeper and obtain better results.

Keywords: Quality of Service, Student Satisfaction, Academic FISIP UNTAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Tanjungpura Pontianak". Judul ini dipilih karena Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Apabila mahasiswa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Pembatasan Masalah dalam penelitian ini ialah terkait dengan pelaksanaan pelayanan akademik pada program studi Ilmu Administrasi Publik yang dilakukan oleh petugas akademik dalam membantu meningkatkan aktivitas mahasiswa pada Angkatan 2019 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Regular A melalui pemanfaatan pelayanan di bidang jasa dan untuk selanjutnya akan diuji adalah pengaruh antara kualitas pelayanan akademik (X) dengan kepuasan mahasisiwa (Y) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah Ada Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Jenis penelitian ini ialah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Reg A Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tanjungpura Pontianak. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dan panduan observasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan penyebaran kuesioner dan observasi dilapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa koefisien korelasi product moment, koefisien determinasi dan analisis regresi linear sederhana. Sedangkan untuk teknik keabsahan data digunakan teknik korelasi pearson product moment untuk uji validitas dan teknik Alpa Cronbach digunakan untuk uji reliabilitas instrument penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di akademik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Sampel penelitian ini ialah mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Reg A Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang berjumlah 88 sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik. dengan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0,842 dan perolehan persamaan regresi linear sederhana diperoleh nilai Y = 3,372 + 0,408X yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X) meningkat 1% maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) juga kan meningkat sebesar 0,408. Untuk perolehan nilai koefisien determinasi didapatkan sebesar 70,5% sedangkan 29,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Pelayanan Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Tanjungpura Pontianak belum mampu memaksimal kualitas pelayanan mereka dengan baik. Maka dari itu penulis menyarankan lebih memperhatikan dan disiplin terkait waktu dalam kegiatan pelayanan, hal ini perlu pengawasan serius dari kepala akademik agar lebih memerhatikan jam operasional akademik. Perlunya penambahan kotak masukan untuk saran dan kritik sebagai bahan evalusasi tiap bulan dan bahan peninjauan agar kualitas palayanan dapat di tingkatkan. Hal ini bertujan untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Penulis juga menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat meneliti dan mengkaji 29,5% sisanya yang tidak diteliti penulis pada penelitian ini agar dilakukan dengan menggunakan pendekatan lain agar dapat menganalisis lebih mendalam dan memperoleh hasil yang lebih baik.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mohamad Reynold Prayoga

Nomor Mahasiswa : E1011181056

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak,……

Yang membuat pernyataan

Mohamad Reynold Prayoga

NIM. E1011181056

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

GAGAL DAN BERHASIL BELUM DITENTUKAN SEBELUM KITA MENCOBANYA DAN GURU PALING BAIK ADALAH PENGALAMAN

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya
2. Keluarga saya
3. Pasangan saya (E1011181056)
4. Teman-teman saya
5. Semua orang yang mendukung saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Politik Dan Ilmu Sosial Di Universitas Tanjungpura". Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata satu (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Tanjungpura.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan dan bantuan kepada penulis. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Sri Maryuni, M.Si selaku Pembimbing Skripsi Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama penulisan skripsi.
3. H. Dhidik Apriyanto, SE, M.Si selaku Pembimbing Skripsi Pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama penulisan skripsi.
4. H. Pardi, M.Si selaku penguji pertama yang telah banyak memberikan masukan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

5. Hairil Anwar, SE. M.Si selaku penguji kedua yang telah banyak memberikan masukan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.
6. Dr. Azrita Mardhalena, M.Si selaku Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Dr. Erdi, M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha dan Akademik di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
9. Kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung dan memberikan semangat serta do'a dalam setiap langkah yang saya ambil.
10. Kepada keluarga dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam setiap langkah yang saya ambil.
11. Rekan-rekan saya di Program Studi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang bersama-sama merasakan suka dan duka selama menjalankan perkuliahan.
12. Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019 atas bantuan dan kerjasama yang baik dalam memberikan informasi dan data pendukung yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga seluruh kebaikan, bantuan serta dorongan yang sudah diberikan kepada peneliti diberi balasan dari Allah SWT, dan harapan peneliti hasil ini bisa memberikan sumbangan pemikiran ataupun rujukan bagi para pembaca untuk menulis dan dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak yang terkait. Amin

Pontianak, 12 Mei 2023

MOHAMAD REYNOLD PRAYOGA
E1011181056

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Permasalahan 7
1.3. Pembatasan Masalah 8
1.4. Rumusan Masalah 8
1.5. Tujuan Penelitian 9
1.6. Manfaat Penelitian 9
1.6.1. Manfaat Teoritis 9
1.6.2. Manfaat Praktis 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1. Pengertian Pelayanan 10
2.1.1. Karakteristik Pelayanan Jasa 11
2.1.2. Standar Pelayanan Publik 13
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan 14
2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan 15
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 17
2.3. Pengertian Kepuasan Pubik 17
2.3.1. Unsur Survey Kepuasan Publik 19
2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Mahasiswa 22
2.4. Hasil Penelitian yang relevan 24
2.5. Kerangka Pikir Penelitian 25
2.6. Hipotesis 27
2.7. Definisi Konsep dan operasional Variabel Penelitian 27
2.7.1. Dimensi Konsep 28
2.7.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian 29
BAB III METODE PENELITIAN **32**
3.1. Jenis Penelitian 32
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 32
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.3.1. Lokasi Penelitian 34
3.3.2. Waktu Penelitian 35
3.4. Populasi dan Sampel 36
3.4.1. Populasi 36
3.4.2. Sampel 36

3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data 38
3.5.1. Observasi 38
3.5.2. Kuesioner 38
3.5.3. Dokumentasi 39
3.5.4. Instrumen Penelitian 39
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas Alat Pengumpulan data 41
3.6.1. Uji Validitas 41
3.6.2. Uji Realibilitas 44
3.7. Teknik Analisa Data 46
3.7.1. Uji Asumsi Klasik 46
3.7.1.1 Uji Normalitas 46
3.7.1.2 Uji Linearitas 47
3.7.2. Uji Korelasi Product Moment 47
3.7.3. Analisis Determinasi 49
3.7.4. Analisis Regresi Linier Sederhana 50
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 52
4.1. Gambaran Umum FISIP UNTAN 52
4.1.1. Sejarah berdirinya FISIP UNTAN 51
4.2. Visi dan Misi FISIP UNTAN 55
4.2.1. VISI 55
4.2.2. MISI 55
4.3. Tujuan FISIP UNTAN 55
4.4. Struktur Organisasi FISIP UNTAN 56
4.5. Sarana dan Prasarana FISIP UNTAN 58
4.6. Jumlah Dosen dan Pegawai FISIP UNTAN 59
4.7. Jumlah Mahasiswa FISIP UNTAN 60
4.8. Tujuan Pendidikan Program S1/Program Studi 61
4.8.1. Tujuan Pendidikan Program S1 61
4.8.2 Tujuan Jurusan/Program Studi 62
4.9. Program Studi Administrasi Publik 63
4.9.1. Profil Lulusan Program Studi 64
4.9.2 Kompetensi Lulusan Prodi IAP 64
4.10. Daftar Nama Informan Mahasiswa IAP 2019 64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 68
5.1. Hasil Penelitian 68
5.1.1. Analisis Deskriptif 68
5.1.1.1Karakteristik Responden 68
5.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian 70
5.1.2.1Variabel Kualitas Pelayanan (X) 71
5.1.2.2Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) 87
5.2. Uji Hipotesis 98
5.2.1. Uji Asumsi Klasik 99
5.2.1.1Uji Normalitas 99
5.2.1.2Uji Linearitas 100
5.2.2. Analisis Koefisien Korelasi *Product Moment* 101
5.2.3. Koefisien Determinasi 102

5.2.4. Analisis Regresi Linear Sederhana 103
5.3. Pembahasan 105
BAB VI PENUTUP 114
6.1. Simpulan 114
6.2. Implikasi 116
6.2.1. Implikasi Teoritis 116
6.2.2. Implikasi Praktis 117
6.3. Saran 117
6.4. Keterbatasan Penelitian 118
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

2.1 Tabel operasional variabel X 29
2.2 Tabel operasional variabel Y 31
3.1 Waktu Penelitian 34
3.2 Hasil Uji Validitas Angket Variabel Kualitas Pelayanan 41
3.3 Hasil Uji Validitas Angket Variabel Kesejahteraan Masyarakat 42
3.4 Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian 44
3.5 Tingkat Interval Kofisien Korelasi 48
4.1 Nama-nama Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjunngpura 53
4.2 Dosen dan Pegawai FISIP UNTAN Berdasarkan Jenis Kelamin 58
4.3 Jumlah Mahasiswa Reguler A FISIP UNTAN Tahun 2018-2020 59
4.4 Daftar Nama Informan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2019 63
5.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 67
5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi 68
5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Angkatan 68
5.4 Distribusi Nilai Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan 71
5.5 Distribusi Nilai Responden pada Indikator *Tangibles* 74
5.6 Distribusi Nilai Responden pada Indikator *Realibility* 76
5.7 Distribusi Nilai Responden pada Indikator *Responsiveness* 79
5.8 Distribusi Nilai Responden pada Indikator *Assurance* 81
5.9 Distribusi Nilai Responden pada Indikator *Empathy* 84
5.10 Distribusi Nilai Responden tentang Variabel 87
5.11 Distribusi Nilai Responden pada Indikator Senang 89
5.12 Distribusi Nilai Responden p Indikator *Share Positive Information* 92
5.13 Distribusi Nilai Responden pada Indikator Tidak Komplein 95
5.14 Hasil Uji Normalitas 97
5.15 Hasil Uji Linearitas 98
5.16 Korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) 99
5.17 Hasil Koefisien Determinasi 100
5.18 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

1 Gambar 1.1 Wawancara Mahasiswa 4
2 Gambar 1.2 Wawancara Mahasiswa 4
3 Gambar 1.3 Loket Administrasi Program Studi IAP 6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran halaman

4 Kuesioner Penelitian 118
5 Panduan Observasi 124
6 Masukan saran dan Kritikn Mahasiswa 125
7 Tabel Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan 130
8 Tabel Tabulasi Variabel Kepuasan 135

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa dan salah satu tujuan bangsa yang tecantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa Dan Negara. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan bermula dari sebuah pendidikan. Saat ini masyarakat terus di hadapkan dengan sebuah peluang kerja yang butuh persaingan ketat dimana skill dan kemampuan sangat dibutuhkan. Keadaan yang dimana terkadang seakan memaksa kita untuk selalu tampil maksimal dan memiliki berbagai skill guna memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan untuk memenuhi sepokok kebutuhan hidup.

Dikatakan bahwa saat ini salah satu cara agar dapat mensejahterakan kehidupan masyarakat dan meningkatkan taraf hidup ialah dengan memiliki pendidikan yang cukup sehingga meningkatkan peluang untuk mendapatkan lapangan pekerjaan. Untuk itu pemerintah terus berusaha memperioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, produktif dan berdaya saing tinggi. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak (kuantitas) tetapi juga berkualitas (kualitas) dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan agent penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis bidang dan tingkatan keahlian.

Salah satu tingkat Pendidikan yang merupakan pendukung dalam dunia kerja serta memiliki persaingan tinggi adalah perguruan tinggi. Perguruan tinggi merupakan suatu tingkat pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan perguruam tinggi yang berdasar pada Tridharma perguruan tinggi dan dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas. Pendidikan tinggi merupakan tumpuan akhir seluruh jenjang pendidikan dan sebagai wahana pembentukan sarjana yang memiliki budi pekerti luhur, melangsungkan nilai-nilai kebudayaan, memajukan kehidupan dan membentuk satria pinandita (Harsono, 2008: 22).

Berkenaan dengan itu, maka untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dimulailah dari pelayanan terhadap mahasiswa harus ditingkatkan dan diperhatikan. Lembaga pendidikan yang merupakan organisasi publik dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat mampu mendukung perkembangan mahasiswa.

Dwiyanto (2008:136) mendefenisikan "Pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam bidang pendidikan, pelayanan yang disediakan perlu ditingkatkan oleh lembaga pendidikan tidak hanya sarana dan prasarana tetapi juga dari segi kualitas pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan akan berdampak langsung kepada perkembangan mahasiswa, maka dari itu pelayanan tersebut harus dikelola agar dapat bermutu dan menciptakan loyalitas mahasiswa terhadap pelayanan yang didapat. Dengan adanya

dukungan pelayanan akademik yang berkualitas maka akan dapat membantu meningkatkan aktivitas mahasiswa.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik (Ibrahim dalam Hardiansyah, 2018:55). Kualitas pelayanan juga dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dari hasil kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. (Sopianti, 2010:33). Kepuasan mahasiswa bisa menjadi acuan atau evaluasi langsung bagi Akademik Program Studi Pendidikan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang dapat menjadi pertimbangan dimasa yang akan datang, agar kedepannya pihak akademik dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga aktivitas mahasiswa dapat berjalan dengan cepat dan mudah.

Penulis juga melakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa Ilmu Administrasi Publik untuk digunakan sebagai data prapenelitian untuk menambah data dan mendukung latar belakang masalah pada penelitian ini. Berdasarkan prapenelitian yang saya lakukan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik khususnya pada program studi ilmu administrasi publik dengan melakukan wawancara ke beberapa mahasiswa Angkatan 2018.

Gambar 1.1
Wawancara mahasiswa IAP

Sumber : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
20/0902022

Gambar 1.2
Wawancara mahasiswa IAP

Sumber : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
21/09/2022

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan, saya mendapatkan hasil dari beberapa tanggapan mengenai pelayanan akademik yang mereka terima. Sebagian

besar pendapat mereka mengenai kinerja atau kualitas pelayanan yang mereka terima dari akademik yaitu mereka mengeluhkan pada saat mereka memerlukan bantuan akademik berupa pembuatan suatu SK atau lirs/transkip, pembuatan tersebut terkesan lama karena memakan waktu lebih dari beberapa hari bahkan pada pembuatan SK memakan waktu hingga 3 minggu sampai 1 bulan. Mereka menyayangkan bahwa proses yang seharusnya bisa lebih cepat, seperti konsultasi pada dosen pembimbing harus tertunda akibat SK bimbingan proposal belum keluar. Mereka juga menyayangkan terkadang prosedur menghambat mereka seperti penerbitan Lirs atau Transkip yang bisa dilakukan sendiri tetapi harus menunggu dan melalui akademik karena mengikuti sesuai prosedur yang ada, yang dimana hal ini menghambat urusan mereka yang seharusnya bisa diselesaikan lebih cepat. Akan tetapi disini beberapa dari mereka beranggapan bahwa mereka tidak mengetahui kondisi pasti dilapangan berbagai faktor bisa saja terjadi, seperti ruangan akademik tidak hanya untuk program studi Ilmu Administrasi Publik tetapi juga bergabung bersama program studi lainnya, hal ini mengakibatkan kesibukan dan aktivitas didalam akademik lebih meningkat sehingga untuk penyelesaian beberapa hal memerlukan waktu yang lebih lama atau beban kerja yang menumpuk dan banyak sehingga terhambatnya proses penyelesaian.

Adapun hasil yang saya dapatkan dengan mengamati bagian loket akademik program studi ilmu administrasi publik, saya mendapati bahwa jam operasional pelayanan terkadang tidak sesuai dengan jam kerja hal ini membuat beberapa mahasiswa jadi tidak bisa menyelesaikan urusannya dan harus

menunggu lama untuk menyelesaikan urusannya. Adapun data berupa foto sebagai berikut :

Gambar 1.3
Loket Administrasi Program studi IAP

Sumber : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Foto di ambil pada hari kamis

Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa di bidang Pendidikan dapat dipengaruhi atau disebabkan dari penyediaan kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan tersebut. Untuk melihat apa yang memenuhi kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan haruslah diukur.

Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Apabila mahasiswa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu menjadi fokus kepada kepuasan mahasiswa.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012), *customer satisfaction is closely linked to quality. Quality has a direct impact of product performance and customer sarisfaction*, (artinya, kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan kualitas. Kualitas memiliki dampak langsung terhadap performa produk dan kepuasan pelanggan)". Untuk itulah tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang di berikan oleh akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2019 Ilmu Administrasi Publik. Kualitas pelayanan yang diinginkan tidak hanya berupa informasi yang tepat dan akurat tetapi juga berkaitan terhadap perilaku pegawai akademiknya terhadap mahasiswa serta kecepatan proses pelayanan sehingga disini yang diinginkan mahasiswa adalah suatu pelayanan yang dapat memenuhi ekpektasi sesuai dengan harapan mahasiswa.

Hal inilah yang menjadi dasar penulis untuk meneliti mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura Pontianak"

1.2. Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat disimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Mahasiswa merasa bahwa prosedur pelayanan terkesan lambat dan berbelit-belit
2. Mahasiswa terkadang menerima pelayanan yang kurang ramah

3. Mahasiswa mengeluhkan waktu operasional pelayanan yang tidak sesuai jam kerja
4. Tidak adanya ruang untuk menyampaikan masukan dari mahasiswa

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan indikasi masalah diatas, agar penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan. Peneliti membatasi permasalahan sehingga yang akan dibahas pada penelitian ini ialah terkait dengan pelaksanaan pelayanan akademik pada program studi Ilmu Administrasi Publik yang dilakukan oleh petugas akademik dalam membantu meningkatkan aktivitas mahasiswa pada Angkatan 2019 program studi ilmu administrasi publik Regular A melalui pemanfaatan pelayanan di bidang jasa dan untuk selanjutnya akan diuji adalah pengaruh antara kualitas pelayanan akademik (X) dengan kepuasan mahasiswa (Y) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah : “Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
2. Untuk mengetahui Kepuasan Mahasiswa Angkatan 19 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Akademiknya.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahaisiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Menambah pengetahuan dan sebagai panduan bagi siapapun yang akan meneliti tentang hal yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan akademik.

2. Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan dapat terpenuhi sesuai harapannya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan dari para ahli sendiri masih bervariasi dengan sudut pandang masing-masing dari mereka, karena hal tersebut masih berupa imajinasi mereka atau sebatas teori. Oleh karena banyak variasi dari pengertian pelayanan, akan tetapi semua pendapat dan pengertian dari para ahli tersebut memiliki kesamaan atau bisa disebut memiliki sebuah inti yang sama, yaitu sebuah kegiatan atau aktivitas yang menyangkut antara pemberi jasa dan pelanggan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Dwiyanto (2008:136) mendefenisikan "Pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.".

Adapun menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5) "pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan."

"pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat" (Moenir, 2015: 27).

Kemudian menurut Hardiansyah (2018:17) Pelayanan Publik diartikan "… pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan