

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  
(STUDI KOMPARATIF PADA LAYANAN YUDISIUM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN FAKULTAS EKONOMI)  
REFA DEWANGGA  
FITROTUN NISWAH

Universitas Negeri Surabaya atau biasa dikenal dengan singkatan UNESA, merupakan sebuah institusi pendidikan tinggi milik Pemerintah (negeri) di Surabaya, yang bergerak di dalam pengajaran ilmu keguruan dan non – keguruan, Universitas Negeri Surabaya, ternyata masih terdapat pelayanan akademik yang masih belum sepenuhnya mendapat perhatian lebih dari pihak birokrasi akademik, yaitu berupa pelayanan yudisium, selain masih manual, Sehingga di dalam implementasi yang ada, pelayanan yudisium tersebut kurang efektif dan efisien terutama dalam proses atau hasil akhir yang masih terkesan cenderung berbelit – belit.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu, Untuk mengetahui hasil perbandingan (komparasi) dari persepsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan mahasiswa Fakultas Ekonomi yang terdaftar di dalam Wisuda ke – 76 (Maret 2013) terhadap kualitas pelayanan pengurusan yudisium yang dianalisis dalam lima (5) dimensi kualitas pelayanan (*ServQual*) dari *Pasasuraman et all*.

Kualitas Pelayanan Akademik (Yudisium) di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE), diukur dengan indikator kualitas pelayanan dari *Pasasuraman et all* , yang lebih dikenal dengan *Service Quality (ServQual)*, yang meliputi ; Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy, dari kelima indikator tersebut setelah diolah kemudian digambarkan melalui Jendela Pelanggan, yang rata – rata kelima indikator tersebut menempati kuadran B dengan rata – rata interval rasio 0,8 – 0,99. Kemudian dihitung dengan Uji – U sebagai perbandingan hasil kedua fakultas tersebut kemudian dengan Uji – Z sebagai hipotesisnya, yang selanjutnya menghasilkan bahwa H1 diterima dengan Rata – rata terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yudisium Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dengan Fakultas Ekonomi (FE), dan kemudian perbedaan tersebut ditunjukkan dengan beragam bagan 1.0 – bagan 1.5 yang mencakup indikator dari *ServQual* sebagai prosentase hasil perbandingannya.

Kualitas pelayanan akademik, berupa pelayanan yudisium di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) telah memberikan pelayanan yang baik, oleh karena hal tersebut, saran yang dapat diberikan yaitu mempertahankan prestasi yang telah dicapai, misalnya dengan cara mempertahankan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, namun tidak menutup kemungkinan perlu dilakukan peningkatan – peningkatan kembali terhadap prestasi kinerja agar mendapat kepercayaan mahasiswa dalam hal ini yang mengurus yudisium.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Yudisium*

## I. PENDAHULUAN

Peran administrasi sebagai sebuah proses pelaksanaan keputusan – keputusan yang telah diambil pada umumnya dilakukan oleh dua individu atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Secara dasar di dalam ilmu administrasi itu sendiri, merupakan sebuah kegiatan yang melibatkan 2 (dua) hal yaitu; pelayan (*servant*) dan yang dilayani (*people*) serta mewakili beberapa kepentingan atau lebih secara berkelanjutan.

Oleh sebab itu, administrasi seringkali dipahami sebagai salah satu yang berhubungan dengan kepentingan umum (mencakup dalam hal kesehatan, pendidikan, keamanan dan transportasi), dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan Negara yang telah diatur di dalam hukum.

Apabila dilihat dari perspektif yang berbeda, terdapat beberapa hal yang memberikan dampak yang cukup signifikan bagi perkembangan administrasi itu sendiri. Selain sebagai sebuah ilmu yang dinamis, dampak globalisasi juga telah berpengaruh terhadap tatanan didalamnya, sehingga menyebabkan munculnya pemikiran ulang terhadap pergeseran paradigma disegala aspek kehidupan masyarakat, yang artinya, manakala menghendaki perubahan maka perlu melakukan reformasi sistem administrasi.

Universitas Negeri Surabaya atau biasa dikenal dengan singkatan UNESA, merupakan sebuah institusi pendidikan tinggi milik Pemerintah (Negeri) di Surabaya, yang bergerak di dalam pengajaran ilmu keguruan dan non – keguruan, Universitas Negeri Surabaya, pada periode – periode tertentu selalu berbenah dari segi pelayanan dan mutu pendidikan, hal tersebut merupakan

implikasi dari nama Universitas Negeri Surabaya yang semakin hari semakin dikenal oleh masyarakat luas serta seiring dengan meningkatnya kebutuhan lulusan SMU dan sederajat yang berminat melanjutkan Pendidikan ke Jenjang lebih tinggi.

Dari 2 (dua) faktor umum diatas secara tidak langsung memberikan dampak terhadap tuntutan perubahan pelayanan dan mutu dalam hal sarana dan prasarana yang cukup signifikan, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Sarana Pendidikan BAAKPSI Universitas Negeri Surabaya Bapak Drs. Heri Murdijanto, M.Si, yang memberikan informasi perihal pembenahan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh pihak Universitas Negeri Surabaya dalam bidang akademis yang meliputi ;

Pertama ; dalam hal pemograman mata kuliah, dari yang sebelumnya mengandalkan kertas sebagai pemilihan program mata kuliah (manual) yang rentan terhadap *human error*, kini sudah beralih menjadi sistem yang berbasis *internet* (SIAKAD *Online*).

Dan kedua ; proses pembayaran uang semester (SPP) yang sebelumnya harus antri di halaman Rektorat (Bagian Keuangan atau BAUK) kini pembayaran bisa melalui ATM atau Bank yang telah menjalin kerjasama dengan pihak BAUK Universitas Negeri Surabaya.

Dari kedua contoh tersebut yang diperoleh ketika penulis melakukan penelitian awal terhadap pelayanan akademik di Universitas Negeri Surabaya, terlihat jelas bahwa Universitas Negeri Surabaya (UNESA) semakin memantapkan diri menjadi sebuah institusi (universitas) yang berbasis penelitian dalam pengembangan ipteks serta tenaga kependidikan dan non kependidikan yang

professional, yang ditunjang dengan peningkatan mutu pelayanan sarana pendidikan, (<http://www.unesa.ac.id/> diakses 23 Mei 2013 12:00).

Dari berbagai pembenahan dan prioritas yang dilakukan pihak Universitas Negeri Surabaya, tidak semua pembenahan tersebut terealisasi, hal tersebut terbukti dari hasil penelitian awal yang sebelumnya telah dilakukan penulis dalam rangka mengumpulkan data terhadap beberapa pelayanan akademik di Universitas Negeri Surabaya (UNESA), yang diklasifikasikan kedalam 2 (dua) kategori yaitu, manual (yang masih menggunakan tenaga manusia) dan otomatis (berbasis teknologi) diantaranya, seperti yang terlihat dalam tabel 1.2 berikut ;

**Tabel 1.2 Daftar Pelayanan Akademik Di Universitas Negeri Surabaya**

No.	Daftar Pelayanan Akademik UNESA	Proses Pelayanan
1.	KRS Online (SIKAD)	Otomatis
2.	Pembayaran SPP	Otomatis
3.	Cetak ( <i>Printing</i> ) Transkrip	Otomatis
4.	Pelayanan Yudisium	Manual

Sumber : penelitian awal yang diolah penulis 2013

Dari hasil tersebut, ternyata masih terdapat pelayanan akademik yang masih belum sepenuhnya mendapat perhatian lebih dari pihak birokrasi akademik, yaitu berupa pelayanan yudisium, selain masih manual, juga terdapat beberapa permasalahan dalam segi kualitas pelayanan yang diberikan, Secara umum yudisium adalah penetapan status kelulusan mahasiswa dari suatu jenjang pendidikan. Yudisium dinyatakan dengan suatu predikat yang ditentukan berdasarkan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) yang dicapai oleh mahasiswa.

Dari pengamatan awal tersebut, secara umum tidak semua pelayanan yudisium akan memuaskan mahasiswa (dalam segi kualitas pelayanan), tetapi ada kalanya mahasiswa menganggap layanan ini sebagai sebuah keharusan (*must be*) karena pelayanan tersebut merupakan suatu peraturan di Universitas. Sehingga di dalam implementasi yang ada, pelayanan yudisium tersebut kurang efektif dan efisien terutama dalam proses atau hasil akhir yang masih terkesan cenderung berbelit – belit.

Seandainya pihak Universitas Negeri Surabaya mengetahui keluhan mahasiswa tentang kurang maksimalnya pelayanan dalam hal pengurusan yudisium, maka bisa menjadi modal utama bagi pihak Universitas Negeri Surabaya untuk memberikan solusi sehingga pihak birokrasi dapat menghemat banyak pengeluaran dan energi serta dapat menentukan strategi yang lebih baik guna mencapai hasil maksimal.

Berbagai hal inilah yang kemudian memicu ketertarikan penulis untuk meneliti kualitas pelayanan akademik (Yudisium) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) yang telah melakukan pengurusan yudisium sebagai syarat untuk wisuda ke – 76 di bulan maret 2013, Alasan penulis untuk meneliti di dua (2) Fakultas, yaitu FIS dan FE adalah untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan secara komparatif yang dikorelasikan terhadap teori kualitas pelayanan (*ServQual*) dari *Pasasuraman et all* yang mencakup lima (5) dimensi kualitas meliputi ; *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*.

Oleh karena hal tersebut, maka penulis mengambil judul "*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Negeri Surabaya,*

*Studi Komparatif Layanan Yudisium di Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Ekonomi”.*

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah tersebut, Ada pun rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini yaitu, bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas Negeri Surabaya, Studi Komparatif Layanan Yudisium di Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Ekonomi?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu, Untuk mengetahui hasil perbandingan (komparasi) dari tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan mahasiswa Fakultas Ekonomi yang terdaftar di dalam Wisuda ke – 76 (Maret 2013) terhadap kualitas pelayanan pengurusan yudisium yang dianalisis dalam lima (5) dimensi kualitas pelayanan (*ServQual*) dari *Pasasuraman et al.*

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang akan dilakukan, diharapkan memberikan manfaat, meliputi sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau tambahan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terhadap kualitas pelayanan akademik (Yudisium).
2. Manfaat Praktis : Penelitian ini dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh pihak universitas (UNESA) untuk memberikan sumbangan pemikiran, pertimbangan, serta masukan tentang tingkat kualitas pelayanan akademik (Yudisium).

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

### **a. Pelayanan**

Kata pelayanan seringkali dipandang sebagai sebuah fenomena yang kompleks, terlebih lagi apabila kata pelayanan itu sendiri diartikan, banyak makna yang terkandung didalamnya, mulai dari yang bersifat personal (*personal service*) sampai yang bersifat produk (*product oriented*). Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti, Moenir (dalam Sedarmayanti. 2009:243) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kepentingan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak, dan tidak bertentangan terhadap norma atau aturan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988) dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Terlepas dari pengertian pelayanan diatas, untuk istilah publik sendiri berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sementara itu menurut *Inu et al (1999)* mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Atau bisa dikatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah tindakan untuk memberikan jasa kepada pemegang kepentingan (yang dilayani) dalam hal ini adalah masyarakat (publik).

## b. Kualitas

Adapun pengertian kualitas menurut kamus besar bahasa Indonesia (1988), kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam [bisnis](#), [rekayasa](#), dan [manufaktur](#) dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas [produk](#) atau [jasa](#) yang dihasilkan.

## c. Korelasi Kualitas Pelayanan Publik

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- a. Kinerja (performance)
- b. Keandalan (reliability)
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
- d. Estetika (esthetics), dan sebagainya

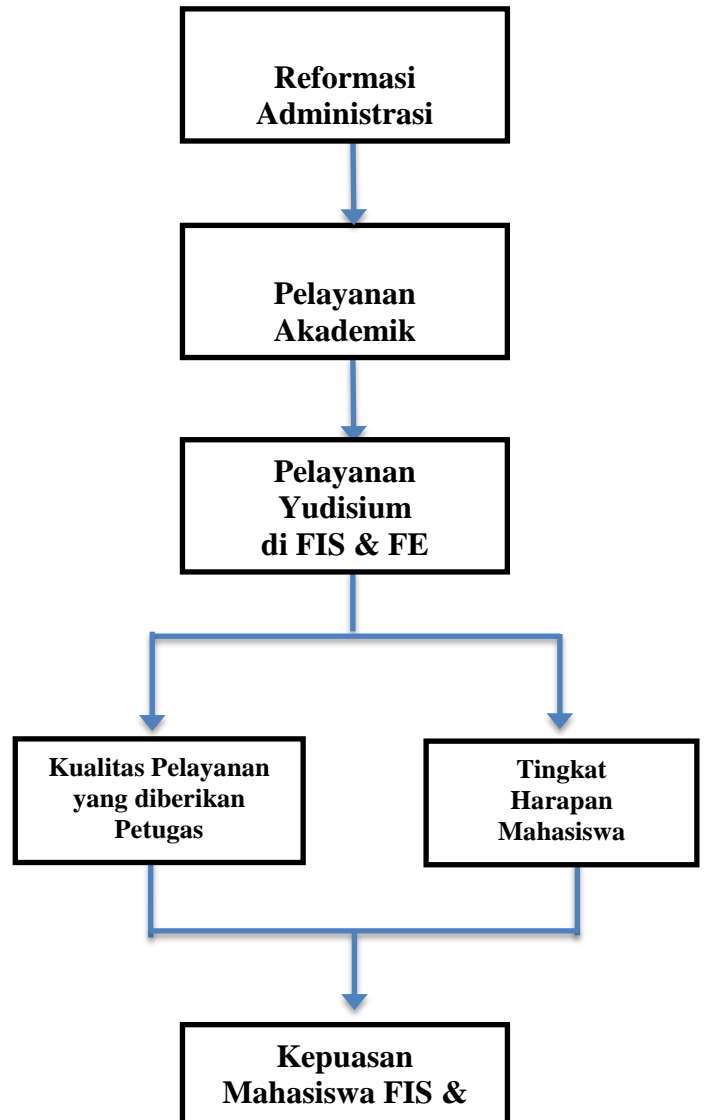
Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

## d. Kepuasan

Terdapat beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, meliputi :

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Sedarmayanti, 2009:264).

## e. Kerangka Berfikir



Gambar 1.3 : Kerangka Berfikir

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### a. Jenis Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *komparatif*, yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan atau perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) terhadap pelayanan akademik yang berupa pelayanan yudisium di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE), sementara

itu jenis metode penelitian yang digunakan sebagai jalan untuk mengolah data, penulis menggunakan metode kuantitatif, karena metode tersebut sesuai dengan kajian yang akan diteliti. Sehingga tujuan penelitian ini pada dasarnya untuk memberikan gambaran perbandingan berdasarkan studi komparatif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) terhadap pelayanan yudisium, dan faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa (dari segi pelayanan).

#### **b. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) alasan penulis memilih kedua fakultas tersebut dari antara 7 Fakultas yang dimiliki oleh Universitas Negeri Surabaya (UNESA), sebab kedua fakultas tersebut secara historis merupakan kesatuan dari 1 (satu) fakultas, yaitu Fakultas Ilmu Sosial (FIS), yang pada tahun 2006 Fakultas Ekonomi secara resmi berdiri sendiri membentuk fakultas yang baru, perihal latar belakang tersebut, secara tidak langsung penulis ingin mengetahui perbandingan pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa, terutama berupa pelayanan yudisium wisuda ke – 76 periode maret 2013.

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:90). Kasiram (2008:222) turut menjelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi tersebut hasil dari penelitian diberlakukan.

Dari kedua definisi diatas, implementasi kajian dasar terhadap populasi yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi (FE) di Universitas Negeri Surabaya (UNESA), dari kedua Fakultas tersebut, tidak semua mahasiswa akan dinyatakan dalam populasi karena yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah mahasiswa yang dinyatakan lulus untuk mengikuti wisuda ke – 76 pada bulan maret 2013, yang berjumlah 275 Mahasiswa, dengan rincian, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial sebanyak 151 mahasiswa, dan mahasiswa Fakultas Ekonomi berjumlah 124 mahasiswa

#### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam (Kasiram, 2008:223). Sementara itu menurut Sugiyono (2012:91) bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah populasi tersebut. Sampel tergantung terhadap jumlah populasi dan sampel yang diambil dari populasi harus benar – benar mewakili.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus, adapun rumus yang digunakan untuk menentukan sampel yang dibutuhkan bila ukuran populasi diketahui yaitu dengan menggunakan rumus Solvin (dalam Umar. 2008), seperti berikut:

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

Keterangan :

$n$  = Besar Sampel

$N$  = Besar Populasi

$e$  = Nilai Signifikansi 10%

### c. Variabel

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan kualitas pelayanan dari petugas atau pegawai di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE). Kualitas pelayanan sendiri diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi *Service Quality (ServQual)* menurut Parasuraman *et al* yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:148), yaitu ;

1. *Reliability* (Handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. *Responsiveness* (Pertanggunganjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (Empati), kemauan memberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen atau Perhatian perorangan pada pelanggan.
5. *Tangibles* (Terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan atau perlengkapan yang menunjang.

### d. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana validasi terhadap instrumen tersebut, apakah dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur atau tidak. Menurut Arikunto (dalam Riduwan, 2010:109), validitas merupakan suatu ukuran yang memperlihatkan kehandalan atau keabsahan suatu alat ukur, misalnya ; apabila terdapat alat ukur yang tidak

sesuai (*valid*) berarti memiliki validitas (kehandalan) rendah, dan dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji coba berdasarkan teknik korelasi *pearson product moment*, yaitu dengan perumusan :

$$r_h = \frac{N \cdot \Sigma xy - (\Sigma x) \cdot (\Sigma y)}{\sqrt{(N \cdot \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2) \cdot (N \cdot \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

(Sumber : Riduwan 2010 : 115)

Keterangan :

- $r_h$  = Koefisien Korelasi  
 $N$  = Subyek (jumlah responden)  
 $x$  = Skor keseluruhan responden  
 $\Sigma x$  = Jumlah skor item  
 $\Sigma y$  = Jumlah skor keseluruhan

Reliabilitas untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari setiap pertanyaan yang diberikan, menurut Arikunto (2006:140) reabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur bisa dipercaya (dihandalkan) atau dengan makna lain reliabilitas sama dengan kepercayaan, instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila sudah digunakan dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang didapat relatif konsisten. Perhitungan reliabilitas yang digunakan oleh penulis dalam penelitian, menggunakan rumus *Spearman Brown (Split Half)* yang akan digunakan dalam penelitian ini (dalam Riduwan, 2008:113), yaitu:

$$r_{11} = \frac{2 x r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = Koefisien Reliabilitas instrumen  
 $r_b$  = Korelasi *Product Moment*

Distribusi (Tabel r) untuk  $\alpha = 10\%$  dengan kaidah keputusan, yaitu ;  
Jika,  $r_{11} > r_b$  berarti reliabel, sebaliknya ;  
Jika,  $r_{11} < r_b$  berarti tidak reliabel

Setelah revisi, dilakukan penyebaran kuesioner inti.

**e. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, menurut Sugiyono (2006) menjelaskan bahwa analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan untuk umum dan generalisasinya.

Hal diatas Sumber : Riduwan, 2008 dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan pengurusan blanko yudisium di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) dan untuk mengidentifikasi karakteristik dari masing – masing variabel dalam bentuk frekuensi dan prosentase serta dilanjutkan dengan pemetaan rasio antara kualitas pelayanan dan harapan kedalam sebuah diagram.

Berikut perhitungan prosentase yang dimaksud, yaitu ;

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Sumber : Riduwan, 2008

Keterangan ;

- P* = Presentase jawaban responden
- f* = Jumlah jawaban responden
- N* = Jumlah responden

Kemudian ditetapkan klasifikasi jawaban dengan kriteria skor dalam tabel 1.4 berikut, yaitu ;

**Tabel 1.5 Kriteria Skor Penilaian Kualitas Pelayanan**

Interval	Klasifikasi
0% - 20%	Kualitas Pelayanan Sangat Rendah
21% - 40%	Kualitas Pelayanan Rendah
41% - 60%	Kualitas Pelayanan Sedang
61% - 80%	Kualitas Pelayanan Tinggi
81% - 100%	Kualitas Pelayanan Sangat Tinggi

Selanjutnya membandingkan antara kinerja yang ditunjukkan oleh petugas/pelayanan kepada mahasiswa (*perceived performance = Xi*) dengan harapan mahasiswa (*expectation = Yi*), hasil akhir dari perbandingan tersebut diwujudkan dalam bentuk rasio tersebut (table 1.5) dan selanjutnya diilustrasikan ke dalam diagram jendela pelanggan (gambar 1.5).

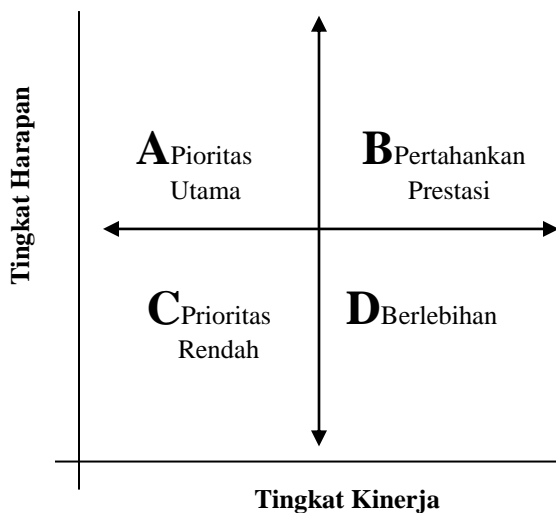
**Tabel 1.6 Kriteria Penilaian terhadap Rasio Kualitas Pelayanan – Harapan.**

Interval Rasio	Kriteria Penilaian
0,2 – 0,39	Tidak baik
0,4 – 0,59	Kurang baik
0,6 – 0,79	Cukup baik
0,8 – 0,99	Baik
1 – +1	Sangat Baik

Sumber : Gazpersz (2006)



**Gambar 1.4 Diagram Jendela Pelanggan**



Keterangan :

- A. Menunjukkan atribut – atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan yang tinggi sedangkan tingkat kinerjanya dinilai rendah, kepuasan konsumen rendah.
- B. Menunjukkan atribut – atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini menuntut lembaga untuk mempertahankan posisinya.
- C. Menunjukkan atribut – atribut kualitas pelayanan memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama rendah. Atribut kualitas pelayanan pada kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh konsumen, lembaga melaksanakannya biasa – biasa saja sehingga belum perlu memperbaiki kinerja (prioritas rendah)
- D. Menunjukkan atribut – atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Dalam pelaksanaan atribut ini dirasakan terlalu berlebihan padahal konsumen

menganggapnya kurang penting. Dan untuk perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$x_1 = \frac{\sum \text{kualitas } (x_i)}{\sum \text{responden}}$$

$$y_1 = \frac{\sum \text{harapan } (y_i)}{\sum \text{responden}}$$

Dengan keterangan :

Hasil : Tingkat kepuasan pelanggan

X1 : Total Skor penilaian kinerja perusahaan

Y1 : Total Skor penilaian harapan pelanggan.

Didalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa digunakan ;

$$\text{Hasil} = \frac{X_1}{Y_1} \times 100\%$$

Dengan keterangan ;

Hasil : Tingkat kepuasan pelanggan

X1 : Skor penilaian kinerja perusahaan

Y1 : Skor penilaian harapan pelanggan. (Supranto : 1997,241).

Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yudisium dipergunakan diagram kartesius berupa jendela kepuasan.

**f. Uji Hipotesis**

**1. Uji Mann – Whitney (U - Test)**

Uji Mann-Whitney atau lebih dikenal dengan u-test. Uji ini dikembangkan oleh H.B Mann dan D.R. Whitney dalam tahun 1947. Uji Mann-Whitney ini digunakan sebagai alternatif lain dari uji T parametrik bila anggapan yang diperlukan bagi uji T tidak dijumpai. Teknik ini dipakai untuk mengetest signifikansi perbedaan antara dua populasi, dengan menggunakan sampel random yang ditarik dari populasi yang sama. Test ini berfungsi sebagai alternatif penggunaan uji-t bilamana

persyaratan-persyaratan parametriknya tidak terpenuhi, dan bila datanya berskala ordinal.

Ada dua macam tehnik U-test ini, yaitu U-test untuk sampel-sampel kecil dimana  $n < 20$  dan U-test sampel besar bila  $n > 20$ . Oleh karena pada sampel besar bila  $n > 20$ , maka distribusi sampling U-nya mendekati distribusi normal, maka test signifikansi untuk uji hipotesis nihilnya disarankan menggunakan harga kritik Z pada tabel probabilitas normal.

$$U_1 = \frac{n_1 n_2 + n_1(n_1 + 1)}{2} - \Sigma R_1$$

$$U_2 = \frac{n_1 n_2 + n_2(n_2 + 1)}{2} - \Sigma R_2$$

Keterangan :

- $n_1$  = Jumlah kelompok Ganjil
- $n_2$  = Jumlah kelompok Genap
- $\Sigma R_1$  = Jumlah rangking dalam kelompok Ganjil
- $\Sigma R_2$  = Jumlah rangkin dalam kelompok Genap

## 2. Uji – Z

Uji Z adalah salah satu uji statistika yang pengujian hipotesisnya didekati dengan distribusi normal. Menurut teori limit terpusat, data dengan ukuran sampel yang besar akan berdistribusi normal. Oleh karena itu, uji Z dapat digunakan untuk menguji data yang sampelnya berukuran besar. Jumlah sampel 30 atau lebih dianggap sampel berukuran besar.

$$Z = \frac{U - n_1 n_2 / 2}{\sqrt{n_1 n_2 \cdot (n_1 + n_2 + 1) / 12}}$$

Keterangan :

Distribusi (Tabel Z) untuk  $\alpha = 10\%$

Dengan kaidah keputusan, yaitu ;

Jika  $Z_{hit} < Z_{tabel}$ , maka terima  $H_0$

Jika  $Z_{hit} \geq Z_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  alias terima  $H_A$

1. Dengan  $H_0 =$  Rata – rata tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap

kualitas pelayanan yudisium Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dengan Fakultas Ekonomi (FE).

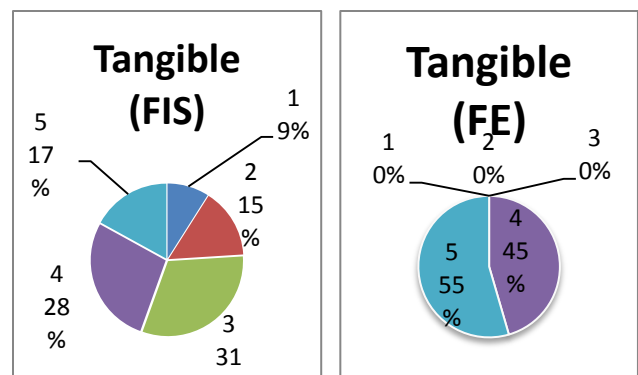
2.  $H_1 =$  Rata – rata terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yudisium Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dengan Fakultas Ekonomi (FE).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tangible (Bukti Fisik)

Indikator berikut menjelaskan tentang penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan atau perlengkapan yang menunjang, dari data yang telah diolah dihasilkan prosentase dari kedua fakultas (FIS & FE) yaitu ;

**Gambar 1.9 Perbandingan Tangible FIS & FE**



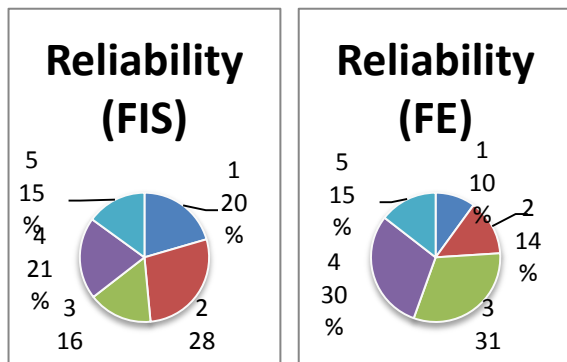
Sumber: Hasil kuisisioner yang telah diolah

Dari data Tangible FIS sendiri terlihat bahwa untuk nilai dengan pilihan 3 sebesar 31% mendominasi dengan kategori baik untuk menilai dari kondisi fisik yang terlihat dan dirasakan oleh responden, kemudian untuk Tangible FE terlihat untuk pilihan 5 sebesar 55% mendominasi dengan kategori sangat baik terhadap kondisi fisik yang terlihat dan dirasakan oleh responden, sehingga disimpulkan bahwa Tangible Fakultas Ekonomi (FE) lebih baik daripada Fakultas Ilmu Sosial, dengan perbandingan prosentase

dominan sebesar 31% untuk Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan sebesar 55% untuk Fakultas Ekonomi (FE).

## 2. Reliability (Handal)

Indikator berikut menjelaskan tentang kemampuan pegawai untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga dari data yang telah diolah dihasilkan



prosentase dari kedua fakultas (FIS & FE) yaitu ;

**Gambar 2.0 Perbandingan Reliability FIS & FE**

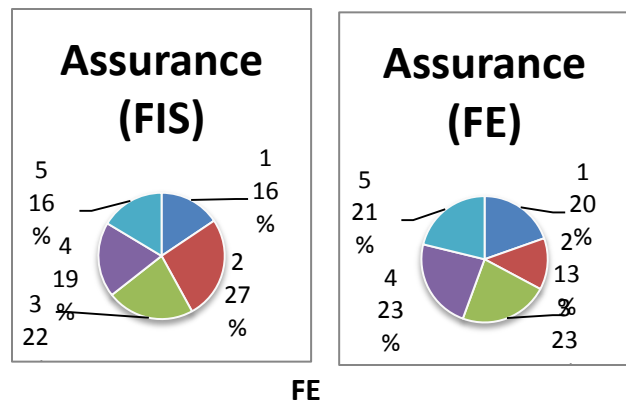
*Sumber: Hasil kuisisioner yang telah diolah*

Dari data Reliability FIS sendiri terlihat bahwa untuk nilai dengan pilihan 2 sebesar 28% mendominasi dengan kategori tidak baik untuk menilai dari kehandalan kemampuan pegawai untuk memberi secara tepat dan benar yang dirasakan oleh responden, kemudian untuk Reliability FE terlihat untuk pilihan 3 sebesar 31% mendominasi dengan kategori netral terhadap kehandalan kemampuan pegawai yang terlihat dan dirasakan oleh responden, sehingga terdapat perbandingan FIS dan FE sebesar 21% dan 31%, yang bisa disimpulkan kehandalan (Reliability) Fakultas Ekonomi (FE) lebih baik daripada kehandalan Fakultas Ilmu Sosial (FIS).

## 3. Assurance (Jaminan)

Indikator berikut menjelaskan tentang pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan, respek terhadap mahasiswa oleh karena hal tersebut dari data yang telah diolah dihasilkan prosentase dari kedua fakultas (FIS & FE) yaitu ;

**Gambar 2.1 Perbandingan Assurance FIS &**



**FE**

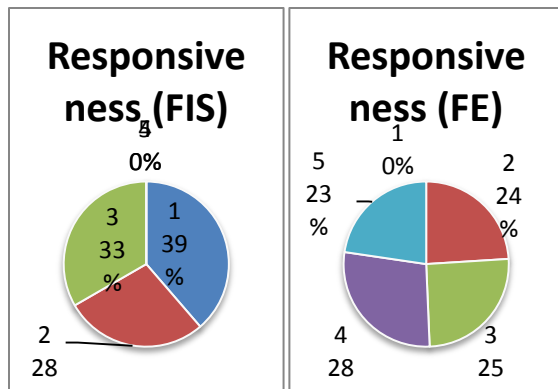
*Sumber: Hasil kuisisioner yang telah diolah*

Dari data Assurance FIS sendiri terlihat bahwa untuk nilai dengan pilihan 2 sebesar 27% mendominasi dengan kategori tidak baik untuk menilai dari pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan yang dirasakan oleh responden, kemudian untuk Reliability FE terlihat 2 pilihan untuk pilihan 4 sebesar 23% dan pilihan 3 sebesar 23% mendominasi dengan kategori baik dan netral terhadap pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan yang dirasakan oleh responden, sehingga terdapat perbandingan FIS dan FE sebesar 27% dan 23% untuk pilihan 4, yang dapat diartikan jaminan pelayanan dari Fakultas Ekonomi (FE) masih menjamin daripada pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial (FIS).

## 4. Responsiveness (Pertanggungjawaban)

Indikator berikut menjelaskan tentang kesadaran atau keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan cepat terhadap mahasiswa oleh karena hal tersebut dari data yang telah diolah dihasilkan prosentase dari kedua fakultas (FIS & FE) yaitu ;

**Gambar 2.2 Perbandingan Responsiveness FIS & FE**

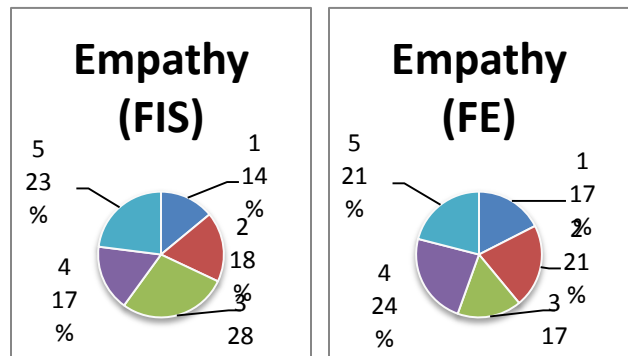


Dari data Responsiveness FIS terdapat prosentase untuk nilai dengan pilihan 1 sebesar 37% mendominasi dengan kategori sangat tidak baik untuk menilai dari kesadaran atau keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang dirasakan oleh responden, kemudian untuk Responsiveness FE terdapat pilihan dengan nilai 4 sebesar 28% mendominasi dengan kategori baik terhadap kesadaran atau keinginan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dirasakan oleh responden, sehingga bisa dibandingkan yaitu, untuk FIS sebesar 37% dengan pilihan 1 dan FE sebesar 28% untuk pilihan 4, yang dapat disimpulkan pegawai Fakultas Ilmu Sosial masih kurang responsif dibandingkan pegawai Fakultas Ekonomi (FE) dalam bidang pelayanan yudisium terhadap mahasiswa.

## 5. Empathy (Empati)

Indikator berikut menjelaskan tentang kemauan memberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa atau Perhatian perorangan terhadap mahasiswa oleh karena hal tersebut dari data yang telah diolah dihasilkan prosentase dari kedua fakultas (FIS & FE) yaitu ;

**Gambar 2.3 Perbandingan Empathy FIS & FE**



Sumber: Hasil kuisioner yang telah diolah

Dari data tersebut untuk indikator Empathy FIS terdapat prosentase nilai dengan pilihan 3 sebesar 28% mendominasi dengan kategori netral untuk menilai dari melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa yang dirasakan oleh responden, sedangkan untuk Empathy FE terdapat pilihan dengan nilai 4 sebesar 24% mendominasi dengan kategori baik terhadap melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa yang dirasakan oleh responden, sehingga bisa disimpulkan prosentase indikator Empathy Fakultas Ilmu Sosial (FIS) masih kurang dibandingkan indikator Empathy dari Fakultas Ekonomi (FE).

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Hasil penelitian dan analisis data serta pembahasan, maka bisa penulis tarik kesimpulan bahwa dari 20 (dua puluh) indikator terhadap *Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy* didalam Kualitas Pelayanan (*ServQual*) oleh *Pasasuraman et all* yang dijadikan bahan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di universitas negeri Surabaya, dalam studi komparatif pelayanan yudisium fakultas ilmu sosial (fis) dan fakultas ekonomi (fe) ditemukan penilaian, yaitu 8 (delapan) item dalam kondisi baik yang meliputi ; Kondisi gedung, fasilitas yang memadai, kerapian pegawai, lokasi yang mudah dijangkau, dan pegawai yang tidak memandang status sosial mahasiswa.

Selanjutnya terdapat 12 (dua belas) item dalam kondisi cukup baik yang diantaranya ; kondisi kenyamanan lokasi, kebersihan lokasi, kesopanan dan keramahan petugas, kesabaran dari petugas berwenang (yudisium), jaminan kepastian yang diberikan petugas kepada mahasiswa, senyum yang ditampilkan oleh petugas ketika mahasiswa mengurus yudisium, petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, petugas memberikan respon yang baik kepada mahasiswa, petugas bersedia menolong apabila mahasiswa yang bersangkutan (dalam mengurus yudisium) mengalami kesulitan, petugas memberikan tanggapan positif didalam pelayanan yudisium, komunikasi petugas tetap terjaga selama pelayanan, dan petugas bersedia memenuhi setiap keinginan mahasiswa. terdaftar pada Tabel 3.8 Perbandingan Rekaputilasi Kualitas dan Harapan Secara Umum FIS & FE.

Selain itu, hasil pemetaan pada gambar 1.3 pada jendela pelanggan,

diketahui bahwa semua indikator terdapat pada kuadran B, sehingga karakteristik – karakteristik kualitas pelayanan yang diinginkan wajib pajak bisa terpenuhi. Dengan kata lain kualitas pelayanan akademik (yudisium) dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa yang sedang mengurus yudisium.

Dilain sisi untuk mengetahui apakah terdapat kesamaan tingkat kepuasan dari mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) terhadap kualitas pelayanan dari kedua fakultas tersebut, dihitung dengan Uji – U sebagai perbandingan hasil kedua fakultas tersebut kemudian dengan Uji – Z sebagai hipotesisnya, yang selanjutnya menghasilkan bahwa H1 diterima dengan Rata – rata terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yudisium Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dengan Fakultas Ekonomi (FE), dan kemudian perbedaan tersebut ditunjukkan dengan beragam bagan 1.0 – bagan 1.5 yang mencakup indikator dari *ServQual* sebagai prosentase hasil perbandingannya.

Secara garis besar, dari penelitian yang telah dilakukan penulis diperoleh bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial (FIS) dengan fakultas ekonomi (FE) terhadap kualitas pelayanan yudisium di fakultas masing – masing.

### 2. Saran

Penjelasan kesimpulan dan hasil analisis dari hasil penelitian dan analisis data yang diolah serta pembahasan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik, berupa pelayanan yudisium di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE) telah memberikan pelayanan yang baik, oleh karena hal tersebut, saran yang dapat diberikan yaitu

mempertahankan prestasi yang telah dicapai, misalnya dengan cara mempertahankan fasilitas fisik, sarana dan prasarana, namun tidak menutup kemungkinan perlu dilakukan peningkatan – peningkatan kembali terhadap prestasi kinerja agar mendapat kepercayaan mahasiswa dalam hal ini yang mengurus yudisium.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

*Buku Pedoman Akademik Universitas Negeri Surabaya : Bab 1 Pendidikan dan Pengajaran*

*Depdikbud, 1988, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta*

*Fandy Tjiptono. 2002. Strategi pemasaran. Yogyakarta : penerbit andi.*

*Fraser.1992. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta: Prehallindo*

*Gaspersz, V. 1997. Manajemen kualitas : Penerapan konsep VINCENT dalam manajemen bisnis total. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.Hal 5.*

*Gaspersz, V. 1997. Manajemen kualitas : Penerapan konsep VINCENT dalam manajemen bisnis total. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal : 35.*

*Ginanjari, Ari. 2007. Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ. Cet. 33. Jakarta: Arga. Hal 8.*

*Ginanjari, Ari. 2007. Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ. Cet. 33. Jakarta: Arga. Hal 87.*

*Hani Handoko. 1995. Manajemen Personal dan Manajemen SDM. Yogyakarta : BPFE- Yogyakarta*

*Husein Umar. (2008). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.*

*Inu Kencana Syafi'i, dkk.1999, Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka cipta.*

*Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor*

*63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

*Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 tentang pedoman pendirian Perguruan Tinggi*

*L.P. Sinambela, 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi Aksara: Hal 6.*

*Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.*

*Nasution, M.N., 2005. Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. Universitas Diponegoro, Semarang.*

*Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. 1985. A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.*

*Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 20 Tahun 2010*

*Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU, 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik) Bandung: PT Refika Aditama. Hal 243*

*Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU, 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik) Bandung: PT Refika Aditama. Hal 244.*

*Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU, 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan*

*Prima dan Kepemerintahan yang Baik*  
Bandung: PT Refika Aditama. Hal : 252.

Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU,  
2009. *Reformasi Administrasi Publik,  
Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan  
Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan  
Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*  
Bandung: PT Refika Aditama.

Prof. Dr. Hj. Sedarmayanti, M.Pd., APU,  
2009. *Reformasi Administrasi Publik,  
Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan  
Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan  
Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*  
Bandung: PT Refika Aditama. Hal 264.

Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor Y  
ang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka  
Cipta

Sule. 2000. *Strategi Bisnis dan Manajemen*.  
Majalah Trust Edisi 14 Juli 2007

UU-SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003, tentang  
Tridarma Perguruan tinggi

Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi  
Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi*.  
Jakarta: PT Bumi Aksara. Hal 13.

Zeithaml, VA. Bitner MJ, 1996. *Delivering  
and Performing Service. Part Five. Services  
Marketing, International Ed., The McGraw-  
Hill Companies, Inc. Vol. 49, P.41-50.*

[http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_public](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public)  
lik. diakses 11 Februari 2013

<http://www.unesa.ac.id> diakses 23 mei  
2013