

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN DI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIDAR
TAHUN 2018**

Tesis

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh :

WIDAYANTO EKO NUGROHO

1612033229

**MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2018**

Tesis

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PEGAWAI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN DI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIDAR
TAHUN 2018**

Diajukan Oleh :
WIDAYANTO EKO NUGROHO
1612033229

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Pada tanggal : 5 April 2018
Dosen Penguji I

Dr. Dessy Isfianadewi, SE, MM

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wahyu Widayat, M.Ec

Suhartono, SE, M.Si

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Magister
Yogyakarta, April 2018

Mengetahui,
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA
DIREKTUR

Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Yogyakarta, April 2018

WIDAYANTO EKO NUGROHO

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga telah dapat diselesaikan tesis Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran tesis ini, yaitu kepada :

1. Dr. Wahyu Widayat, M.Ec selaku pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
2. Suhartono, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
3. Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D selaku Direktur Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
4. Dewan penguji yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dosen Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Pimpinan dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar
7. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu.

Atas segala bantuan dan dukungan semua pihak diucapkan terima kasih dan saran serta kritik yang membangun terhadap kesempurnaan penulisan ini sangat diharapkan.

Yogyakarta, Maret 2018

WIDAYANTO EKO NUGROHO

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	26
B. Definisi Operasional	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
E. Metode Pengumpulan Data	29

	F. Pengukuran Variabel	31
	F. Metode Analisis Data	33
	G. Analisis Data dengan Analisis SWOT	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Lokasi Penelitian	39
	B. Hasil Penelitian	44
	C. Pembahasan	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	71
	B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Chandra, (2007 : 46). Perguruan Tinggi merupakan salah satu industri jasa yaitu jasa pendidikan. Sebagai suatu industri jasa pendidikan maka perguruan tinggi tentunya juga harus menjalankan fungsi-fungsi bisnis dalam manajerialnya, salah satunya adalah bagaimana menghasilkan suatu produk jasa yang bermutu atau berkualitas. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa selama ini telah sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi atau penilaian mahasiswa. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi mahasiswa. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh mahasiswa sehingga kepuasan mahasiswa dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar terus meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini

dikarenakan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar sebenarnya masih dirasa banyak kekurangan dalam hal pelayanan akademik kemahasiswaan kepada mahasiswa, dikarenakan kualitas pelayanan yang dituntut mahasiswa berdasarkan lima dimensi yaitu; (1) keandalan pelayanan (*reliability*) yaitu kemampuan perguruan tinggi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (2) bukti langsung (*tangibles*) kemampuan perguruan tinggi menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perguruan tinggi yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa; (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa, dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perguruan tinggi menumbuhkan rasa percaya para mahasiswa dan (5) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa (Lupioadi, 2006).

Berdasarkan studi pendahuluan menjelaskan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar yang berada di Kota Magelang merupakan perguruan tinggi negeri baru di kota Magelang. Universitas ini menjadi perguruan tinggi negeri tahun 2014, hal ini menyebabkan perubahan status pegawai di Universitas Tidar, sebagian besar

pegawai berstatus tenaga kependidikan ex yayasan, baru sekitar tahun 2016 muncul tenaga kependidikan dengan status pegawai negeri sipil (PNS), dan ada PNS yang berasal dari instansi lain atau PNS mutasi. Data jumlah tenaga kependidikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar adalah pegawai Ex. Yayasan sejumlah 2 orang, pegawai kontrak sejumlah 5 orang dan Pesuruh ex. yayasan sejumlah 1 orang

Menurut hasil wawancara dengan ibu Wakil Dekan I bidang Akademik dan Kemahasiswaan disampaikan bahwa Universitas Tidar adalah perguruan tinggi negeri baru di kota Magelang. Universitas Tidar perlu memfokuskan pada kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk meningkatkan posisi kompetitifnya agar mahasiswa puas dan merekomendasikan UNTIDAR kepada rekan, keluarga maupun relasi lainnya. Kemudian beliau menyampaikan bahwa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Kota Magelang yang berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa dengan menyediakan berbagai layanan dan fasilitas, dengan fasilitas yang tidak hanya dimiliki oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, ada banyak perguruan tinggi di Jawa Tengah yang mempunyai kuantitas maupun kualitas yang sama dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar. Persaingan yang ketat antara berbagai instansi pelayanan pendidikan menuntut Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar harus memberikan pelayanan akademik

kemahasiswaan yang berkualitas. Pelayanan pegawai yang berkualitas tidak lepas dari baiknya sistem administrasi pelayanan akademik dan mahasiswa pada instansi pelayanan pendidikan tersebut, dengan sistem administrasi pelayanan akademik dan mahasiswa yang baik maka akan meningkatkan kualitas jasa pelayanan sehingga memberikan dampak kepuasan bagi mahasiswa yang belajar ke perguruan tinggi tersebut.

Masalah utama Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar berdasarkan studi pendahuluan adalah :

1. Masih ada mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan mahasiswa yang diberikan.
2. Masih ada karyawan yang kurang tanggap terhadap keluhan mahasiswa
3. Mahasiswa masih ada yang merasa prosedur pelayanan akademik mahasiswa berbelit-belit.
4. Masih rendahnya tingkat penguasaan pegawai terhadap teknologi informatika dalam pemanfaatan sistem informasi akademik.
5. Terbatasnya fasilitas infrastruktur dan masalah birokrasi

Oleh karena itu, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan mahasiswa agar kepuasan mahasiswanya meningkat, dan dengan meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan mahasiswa, mahasiswa merasa puas dan akan menceritakan proses pendidikan yang mereka dapatkan kepada keluarga, teman ataupun masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk dapat menentukan kebijakan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada mahasiswa, Oleh karena itu guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar maka diajukan Tesis dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar Tahun 2018.”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya adalah kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar belum optimal.

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Unit Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk dapat dirumuskan upaya apa saja yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Unit Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi teori terutama mengenai kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan dan semoga dapat menjadi masukan bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar,

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi perguruan tinggi yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan akademik kemahasiswaan.
- 2) Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan akademik kemahasiswaan guna memenuhi kepuasan mahasiswa, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Sumber Daya Manusia

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran karyawan tidak diikutsertakan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen yang fokus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan.

Berikut beberapa pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia:

- a. Menurut Hasibuan (2013: 10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
- b. Menurut Schuler, dkk. (dalam Sutrisno, 2014 : 6) MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

- c. Menurut Mangkunegara (2013 : 2) MSDM adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

2. Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, di mana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan

merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai Universitas Sumatera Utara dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal. Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan. Keinginan berbuat baik timbul dari orang lain yang membutuhkan pertolongan, ini disebut bantuan.

Menurut Payne (2000) mengatakan bahwa layanan pelanggan terdapat pengertian:

- a. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- b. Ketepatan waktu dan reabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- c. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- d. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
- e. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan tidak lanjut tanggapan keterangan yang akurat.

Disamping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni: (Payne, 2000)

- a. Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
- b. Sumber daya manusia yang memberikan layanan.
- c. Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, di mana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

2. Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Beberapa definisi kualitas antara lain: kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pemakai dari awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pemakai (Tjiptono, 2000). Selain itu beberapa definisi umum tentang kualitas yang dikemukakan oleh beberapa tokoh antara lain:

- 1) Krajewski & Ritzman (1990) dalam Tjiptono (2000) mendefinisikan kualitas dari sisi produsen dan Pemakai. Menurut produsen, kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberi toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dari setiap bagian yang dihasilkan. Dari sisi mahasiswa kualitas berarti value yaitu seberapa baik produk atau jasa menyajikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh orangtua untuk anaknya.

- 2) Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2000) mendefinisikan kualitas yang cakupannya lebih luas, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2000) ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.
- 3) Philip Kotler (2001) mengatakan bahwa untuk menarik pemakai dan memenangkan persaingan, dapat dilakukan dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan Mahasiswa dengan cara lebih baik. Hanya perguruan tinggi yang memusatkan perhatiannya pada *customer* dan mampu memberikan *value* yang lebih tinggi pada *customer* yang akan memenangkan persaingan.
- 4) Menurut Gaspersz (2002) mendefinisikan kualitas totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan Mahasiswa atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa definisi-definisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yakni adanya unsur- unsur sebagai berikut:
 - a) Kualitas dimaksudkan untuk memenuhi atau melebihi harapan

Mahasiswa.

- b) Kualitas meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis, yang selalu berubah (*moving target*).

Di mana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena produk yang dianggap berkualitas pada saat ini mungkin akan dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang (*goods*) dengan produk layanan (*service*) karena keduanya memiliki banyak perbedaan. Menyediakan produk layanan (jasa) berbeda dengan menghasilkan produk manufaktur dalam beberapa cara. Perbedaan tersebut memiliki implikasi penting dalam manajemen kualitas. Perbedaan antara produk manufaktur dengan produk layanan adalah (Kotler, 2001):

- 1) Kebutuhan pemakai dan standar kinerja sering kali sulit diidentifikasi dan diukur, sebab masing-masing mahasiswa mendefinisikan kualitas sesuai keinginan mereka dan berbeda satu sama lain.
- 2) Pelayanan memerlukan tingkatan “*customization* atau *individual custome*” yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam manufaktur sasarannya adalah keseragaman.
- 3) Output sistem layanan tidak terwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Kualitas dapat diukur berdasar spesifikasi desain, sedangkan kualitas layanan perguruan tinggi pengukurannya subyektif menurut pandangan mahasiswa, dikaitkan dengan harapan dan pengalaman mereka. Produk manufaktur jika

rusak dapat ditukar atau diganti, sedangkan produk layanan harus diikuti dengan permohonan maaf dan perbaikan.

- 4) Produk layanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama, sedangkan produk manufaktur diproduksi sebelum dikonsumsi. Produk layanan perguruan tinggi tidak bisa disimpan atau diperiksa sebelum disampaikan kepada mahasiswa.
- 5) Mahasiswa seringkali terlibat dalam proses layanan dan hadir ketika layanan dibentuk, sedangkan produk manufaktur dibentuk diluar keterlibatan langsung dari pemakai.
- 6) Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Kualitas interaksi antara produsen dan mahasiswa merupakan faktor vital dalam penciptaan layanan. Misalnya kualitas layanan pendidikan tergantung interaksi Mahasiswa, dan tenaga kependidikan lain. Di sini perilaku dan moral pegawai merupakan hal yang kritis dalam menyediakan kualitas layanan.

b. Dimensi Kualitas

Menurut Azwar (2005:24) mutu pelayanan di usaha pendidikan dapat dipandang secara multidimensional, karena dilihat dari 3 sisi, yaitu :

- 1) menurut pemakai jasa (terkait dengan ketanggapan dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhannya, kelancaran komunikasi, keramahan),
- 2) penyelenggara (terkait dengan pelayanan perkembangan ilmu, teknologi, otonomi profesi)

3) penyandang dana (terkait dengan efisiensi sumber dana, kewajaran pembiayaan, kemampuan pelayanan mengurangi resiko kerugian).

Menurut Zeithaml dkk (1996) dalam Wijayanti (2008 :43) ada lima dimensi mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu:

1) *Reliability* (Keandalan)

yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Misalnya:

- a) Pelayanan akademik kemahasiswaan yang tepat.
- b) Jadwal pelayanan dijalankan secara tepat
- c) Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.

Misalnya:

- a) Kemampuan tenaga kependidikan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa
- b) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
- c) Tindakan cepat pada saat mahasiswa membutuhkan

3) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan / *assurance*.

Misalnya :

- a) Pengetahuan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik kemahasiswaan.
- b) Keterampilan tenaga kependidikan dalam bekerja
- c) Pelayanan yang sopan dan ramah
- d) Jaminan keamanan, kepercayaan status sosial, dll

4) *Empathy* (Empati)

Merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Misalnya:

- a) Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan
- b) Kepedulian terhadap keluhan pelanggan
- c) Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status, dll

5) *Tangibles* (Keberwujudan)

Yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi

Misalnya:

- a) Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
- b) Penataan interior dan eksterior ruangan
- c) Kelengkapan, persiapan dan kebersihan ruangan
- d) Penampilan, kebersihan penampilan petugas

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al dalam Tjiptono (2000) tersebut berpengaruh pada harapan konsumen dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya konsumen menerima pelayanan melebihi

harapannya, maka konsumen akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya konsumen menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka Mahasiswa akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Harapan mahasiswa sama dengan keinginan mahasiswa yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswanya.

3. Harapan

Pelayanan pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya adalah hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Parasuraman et al., 1997 dalam Tjiptono, 2000).

Tiga level atau tingkatan harapan pelanggan mengenai mutu, yaitu :

- a. Harapan pelanggan yang paling sederhana berbentuk asumsi.
- b. Harapan yang lebih tinggi dari level pertama yaitu kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi.
- c. Harapan yang lebih tinggi dari level kedua yaitu pelanggan menuntut kesenangan atau jasa yang bagus sehingga membuatnya tertarik. (Wijayanti, 2008).

Untuk memenuhi harapan pelanggan, perguruan tinggi dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima atau unggul, dengan mengembangkan :

- a. Kemampuan memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.
- b. Pengembangan database yang lebih yang lebih akurat dibandingkan dengan organisasi yang lain.
- c. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari hasil riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Harapan pra pembelian bisa berupa :

- a. *Equitable performance*

Yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu barang atau jasa.

- b. *Ideal Performance*

Yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang pemakai.

c. *Expected performance*

Yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan/ disukai pemakai.

4. Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono et.al, 2005). Sedangkan Kotler (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan, yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan mahasiswa. Harapan mahasiswa dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman mahasiswa di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perguruan tinggi dan para pesaing.

Pengertian kepuasan menurut Kotler (2001) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan mahasiswa adalah tingkat di mana mereka membandingkan dengan harapannya, jadi kepuasan merupakan respon mahasiswa dan Mahasiswa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya (atau beberapa norma kerja lain) dan kinerja actual dari produk sebagaimana yang dirasakannya.

Menurut Wilkie dalam Tjiptono (2000) kepuasan didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman Mahasiswa atas suatu produk dan jasa. Sedangkan Engel *et.al* (2002) mengatakan bahwa kepuasan pemakai merupakan evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pemakai, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Adapun Engel *et.al* (2002) menyatakan kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa adalah respon mahasiswa terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya yang kemudian dilakukan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan Mahasiswa. Kotler (2001) menandakan bahwa kepuasan Mahasiswa adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Setelah melihat dari beberapa pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan Mahasiswa mencakup antara harapan dari hasil yang dirasakan.

Kepuasan memiliki suatu posisi sentral dalam praktik pelayanan pendidikan karena manfaat - manfaat yang dihasilkannya bagi perguruan tinggi. Konsekuensi atau keuntungan yang dapat diperoleh perguruan tinggi dari kepuasan Mahasiswa cukup banyak. Pertama, sebagian besar peneliti sepakat bahwa adanya Mahasiswa yang puas bersifat kondusif ke arah loyalitas

Mahasiswa (Fornell et.al, 1996) dalam Tjiptono (2005). Para Mahasiswa yang puas dengan suatu produk atau jasa kemungkinan besar akan menyekolahkan kembali jika mereka memiliki suatu kesempatan untuk belajar (Tjiptono, 2005). Kedua, kepuasan mahasiswa mungkin juga menghasilkan suatu referral atau komunikasi mulut ke mulut yang positif. Komunikasi dari mulut ke mulut yang positif cukup efektif dalam mempengaruhi calon mahasiswa (pembeli potensial); dengan demikian, perguruan tinggi-perguruan tinggi yang memiliki kemampuan untuk memuaskan mahasiswa akan memetik manfaat dari peningkatan pangsa pasar berikutnya.

Ketiga, para pelanggan yang puas akan bersedia membayar lebih banyak atas manfaat-manfaat yang mereka terima dan kemungkinan besar akan lebih toleran terhadap peningkatan harga (Tjiptono (2005). Oleh karena itu, sebuah perguruan tinggi yang dapat memuaskan para mahasiswanya dapat mereduksi elastisitas harga dari para mahasiswa yang ada dan secara potensial dapat memperoleh profit margin yang lebih tinggi. Keempat, kepuasan mahasiswa menurunkan biaya yang dilibatkan dalam transaksi-transaksi masa depan perguruan tinggi dan dalam menangani keluhan. Kepuasan mengarah kepada pembelian berulang dan referral, oleh karena itu sebuah perguruan tinggi yang mampu memuaskan mahasiswa-mahasiswanya. Dengan adanya mahasiswa-mahasiswa yang dipuaskan, perguruan tinggi akan menerima lebih sedikit keluhan dan berarti menurunkan biaya untuk menangani keluhan.

Menurut Rangkuti (2002) Kepuasan didifenisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan

kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah persepsi mereka mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan Mahasiswa, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor –faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

5. Mengukur Kepuasan

Kepuasan Mahasiswa adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Bagaimana mengetahui hasil yang dirasakan mahasiswa melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan? Kotler (2001) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa, metode tersebut antara lain:

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perguruan tinggi, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap perguruan tinggi.

2. Survey

Survey Mahasiswa merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa dan mahasiswa misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel Mahasiswa

Perguruan tinggi mengundang mahasiswa yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi mahasiswa perguruan tinggi lain. Dari Mahasiswa yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari Mahasiswa yang telah berhenti membeli, perguruan tinggi akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perguruan tinggi dalam memuaskan mahasiswa. Implikasi dari pengukuran kepuasan mahasiswa tersebut adalah mahasiswa dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan mahasiswa. Hal ini berbeda dengan mahasiswa dalam konsep tradisional, di mana mereka tidak dalam pengembangan pelayanan, karena mereka berada diluar sistem. Tujuan untuk melibatkan mahasiswa dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perguruan tinggi dapat memenuhi harapan mahasiswa, bahkan jika mungkin melebihi harapan Mahasiswa. Persepsi yang akurat mengenai harapan mahasiswa merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Perguruan tinggi harus mewujudkan harapan mahasiswa ke dalam desain dan standar kepuasan mahasiswa. Desain dan standar kepuasan mahasiswa dikembangkan atas dasar harapan mahasiswa dan prioritasnya.

7. Teknik Pengukuran Kepuasan

Rangkuti (2002) mengemukakan metode *survey* merupakan metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan Mahasiswa. Cara-cara tersebut sebagai berikut:

a. *Directly reported satisfaction* (pengukuran secara langsung)

Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Seberapa puas atau tidak puas yang dirasakan mahasiswa terhadap produk atau jasa yang digunakan.

b. *Derived dissatisfaction*

Memberikan pertanyaan kepada responden seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

c. Problem analisis

Mahasiswa diminta untuk menuliskan masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari perguruan tinggi dan juga mereka diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

d. *Importance atau performance rating*

Mahasiswa diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasar pada derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perguruan tinggi dalam masing-masing elemen.

B. Penelitian Terdahulu

- a. Fitrotun Niswah, 2015, Tujuan penelitian ini adalah Peningkatan Kualitas petugas pelayanan Akademik Di Universitas Negeri Surabaya. Kualitas Pelayanan Akademik (Yudisium) di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dan Fakultas Ekonomi (FE), diukur dengan indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman et al , 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. 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.

- b. Lusi Rakasiwi, 2015, Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Akademik Dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah. Penelitian ini mengambil lokasi di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berjumlah 24.000. Sampel diambil sebanyak 268 dengan menggunakan rumus tabel kesalahan 10%. Teknik yang digunakan merupakan teknik sampel *nonprobability sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda, uji multikolinearitas, uji t dan uji f, selain itu juga dilakukan perhitungan sumbangan relatif (SR) dan sumbangan efektif (SE).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu bentuk pengamatan pada orang dalam lingkungan hidupnya/lingkungan kerja, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya. Dalam penelitian ini peneliti mengamati upaya peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, kemudian dalam prosesnya peneliti juga mencoba berinteraksi intens dengan para pekerja, adapun pendekatan *cross sectional* yaitu dengan pengamatan sesaat atau dalam suatu periode waktu tertentu dan setiap subyek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan untuk mempelajari dinamika upaya peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar. Pendekatan *cross sectional* mempunyai keuntungan yaitu lebih efisien waktu dan lebih murah biayanya dikarenakan rentang waktu perkembangan yang sesungguhnya perlu dipelajari dapat dipersingkat oleh pengambilan sampel oleh kelompok-kelompok periode waktu tertentu saja dari waktu sesungguhnya. (Azwar, 2007)

B. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja yang ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan mahasiswa. Dalam penelitian ini kualitas layanan diukur dari masing-masing indikator dibawah ini :

Tabel 3.1.

Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Skala
KEANDALAN (RELIABILITY)	1. Pelayanan akademik dan kemahasiswaan tepat	Ordinal
	2. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	
	3. Ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan	
CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)	4. Kemampuan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa	Ordinal
	5. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	
	6. Tindakan cepat pada saat mahasiswa yang membutuhkan	
JAMINAN (ASSURANCE)	7. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Ordinal
	8. Pelayanan yang sopan dan ramah	
	9. Sikap dan perilaku petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan meyakinkan	
EMPATI (EMPATHY)	10. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa	Ordinal
	11. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian atas keluhan mahasiswa	

Variabel	Indikator	Skala
	12. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan pelayanan yang adil kepada semua mahasiswa	
BUKTI NYATA (TANGIBLES)	13. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Ordinal
	14. Penampilan, kebersihan penampilan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan	
	15. Fasilitas yang mendukung pelayanan pelayanan akademik dan kemahasiswaan lengkap	

Sumber: Wijayanti (2008 :43)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar yang berjumlah 400 orang.

2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling*. Menurut Sugiyono (2007) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.

Responden yang dijadikan sampel adalah Mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Tidar yang berjumlah 80 orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

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

di mana :

n : jumlah sampel

N : populasi

d : derajat kesalahan 10 %

jadi jumlah sampelnya adalah :

$$n = \frac{400}{1 + 400(10\%)^2} = 80 \text{ orang}$$

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 orang.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, dan dilaksanakan pada bulan Desember 2017 - Maret 2018.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya tidak melalui perantara. Dalam penelitian ini dipergunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang kemudian diolah. Data ini bersumber dari responden Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar yang menyangkut variabel-variabel yang berkaitan dengan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik kemahasiswaan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

2. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner, karena observasi tidak selalu dengan obyek manusia tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2007:145). Pada penelitian ini dilakukan observasi mengenai pelayanan Akademik kemahasiswaan bagi mahasiswa di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.
- b. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2007). Daftar pertanyaan ini berisi indikator kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan akademik kemahasiswaan yang dijawab oleh mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.

c. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden yang dilakukan oleh peneliti responden yaitu kepada 4 orang yaitu 1 orang Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, 3 orang petugas Akademik dan Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar.

F. Pengukuran Variabel

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2007). Data dalam penelitian ini bersifat ordinal, di mana tidak dapat diukur dengan satuan-satuan secara pasti, maka pengukurannya dengan menggunakan skala Likert, adapun pengukurannya variabel dengan pola jawaban skala Likert yang telah melalui proses pembobotan yaitu proses pemberian nilai angka pada setiap jawaban dari suatu pertanyaan. Skala Likert yaitu skala yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti dalam kuesioner. Dengan skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan.

Indikator ini dibuat menjadi pertanyaan yang akhirnya diberi penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Skor Indikator

Kualitas		Harapan		diberi skor
SP	Sangat Puas	SPg	Sangat Penting	5
P	Puas	Pg	Penting	4
CP	Cukup Puas	CPg	Cukup Penting	3
KP	Kurang Puas	KPg	Kurang Penting	2
TP	Tidak Puas	TPg	Tidak Penting	1

Sumber : Data diolah

Skala kategori ini kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambah bobot jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas = 5, sehingga intervalnya dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dari hasil tersebut ditentukan skala distribusi, kriteria pendapat responden sebagai berikut :

1. Nilai jawaban 1,00 s/d 1,79 : Kualitas pelayanan dan Harapan Mahasiswa sangat rendah.
2. Nilai jawaban 1,80 s/d 2,59 : Kualitas pelayanan dan Harapan Mahasiswa rendah.
3. Nilai jawaban 2,60 s/d 3,39 : Kualitas pelayanan dan Harapan Mahasiswa cukup.
4. Nilai jawaban 3,40 s/d 4,19 : Kualitas pelayanan dan Harapan Mahasiswa tinggi.
5. Nilai jawaban 4,20 s/d 5,00 : Kualitas pelayanan dan Harapan Mahasiswa sangat tinggi.

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Data dengan Metode Rata-Rata

Hasil rekapan kuesioner akan dianalisis Nilai Total Rata-rata (*mean aritmatic*) dihitung dengan rumus : (Wijayanti, 2008)

$$\chi = \frac{\sum xi.fi}{n}$$

di mana :

χ = rata-rata total

n = jumlah responden

$\sum xi$ = Jumlah nilai rata-rata (*mean Aritmatic*).

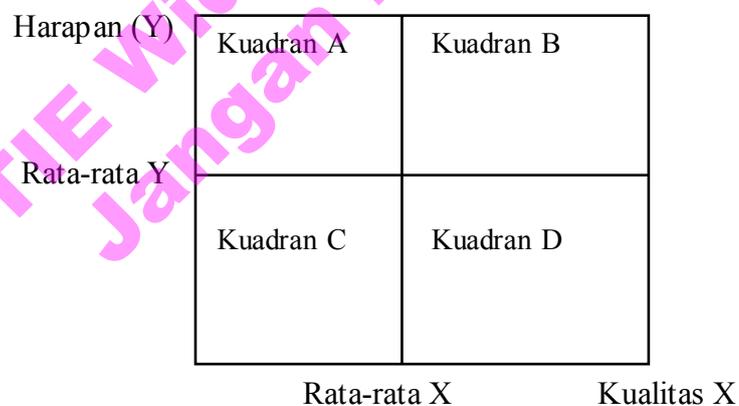
fi = bobot nilai

kemudian hasil dari perhitungan rata-rata tiap item pertanyaan disajikan dalam

kuadran-kuadran dalam Diagram Kartesius dibawah ini :

Gambar 3.1.

Diagram Kartesius



Sumber : Wijayanti (2008)

Setelah semua item kinerja dan harapan dibandingkan dalam kuadran

Diagram Kartesius, maka dapat terlihat kesimpulan strategi :

Kuadran A : Prioritas Utama

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja suatu variabel lebih rendah dari keinginan mahasiswa sehingga perguruan tinggi harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

Kuadran B : Dipertahankan

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja dan keinginan mahasiswa pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perguruan tinggi cukup mempertahankan kinerja variabel yang diukur.

Kuadran C : Prioritas Rendah

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja dan keinginan mahasiswa pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perguruan tinggi belum perlu melakukan perbaikan.

Kuadran D : Berlebihan

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja perguruan tinggi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan mahasiswa akan kinerja dan variabel tersebut rendah, sehingga perguruan tinggi perlu mengurangi hasil yang dicapai atau mengoptimalkan sumberdaya perguruan tinggi.

H. Analisis Data dengan Analisis SWOT

SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths*,

weaknesses, opportunities, dan threats). SWOT akan lebih baik dibahas dengan menggunakan tabel yang dibuat dalam kertas besar, sehingga dapat dianalisis dengan baik hubungan dari setiap aspek.

Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matrik SWOT, di mana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. (Rangkuti, 2015)

Data SWOT kualitatif di atas dapat dikembangkan secara kuantitatif melalui perhitungan Analisis SWOT yang dikembangkan oleh Pearce dan Robinson (1998) agar diketahui secara pasti posisi organisasi yang sesungguhnya. Perhitungan yang dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

1. Melakukan perhitungan skor (a) dan bobot (b) point faktor serta jumlah total perkalian skor dan bobot ($c = a \times b$) pada setiap faktor S-W-O-T;

Menghitung skor (a) masing-masing point faktor dilakukan secara saling bebas, penilaian terhadap sebuah point faktor tidak boleh dipengaruhi atau

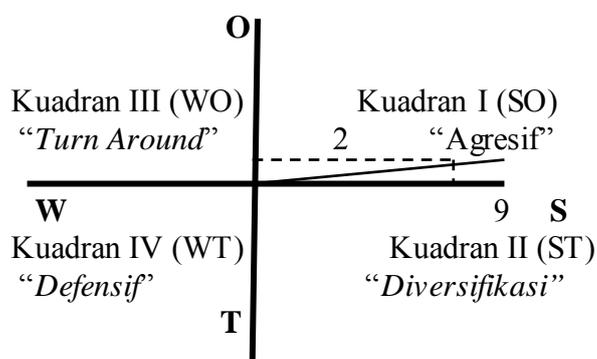
mempengaruhi penilaian terhadap point faktor lainnya. Pilihan rentang besaran skor sangat menentukan akurasi penilaian namun yang lazim digunakan adalah dari 1 sampai 10, dengan asumsi nilai 1 berarti skor yang paling rendah dan 10 berarti skor yang paling tinggi.

Perhitungan bobot (b) masing-masing point faktor dilaksanakan secara saling ketergantungan. Artinya, penilaian terhadap satu point faktor adalah dengan membandingkan tingkat kepentingannya dengan point faktor lainnya. Sehingga formulasi perhitungannya adalah nilai yang telah didapat (rentang nilainya sama dengan banyaknya point faktor) dibagi dengan banyaknya jumlah point faktor).

2. Melakukan pengurangan antara jumlah total faktor S dengan W (d) dan faktor O dengan T (e); Perolehan angka (d = x) selanjutnya menjadi nilai atau titik pada sumbu X, sementara perolehan angka (e = y) selanjutnya menjadi nilai atau titik pada sumbu Y;
3. Mencari posisi organisasi yang ditunjukkan oleh titik (x,y) pada kuadran SWOT.

Gambar 3.2.

Matriks *Grand Strategy*



Kuadran I (positif, positif)

Posisi ini menandakan sebuah organisasi yang kuat dan berpeluang. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah **Progresif**, artinya organisasi dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.

Kuadran II (positif, negatif)

Posisi ini menandakan sebuah organisasi yang kuat namun menghadapi tantangan yang besar. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah **Diversifikasi Strategi**, artinya organisasi dalam kondisi mantap namun menghadapi sejumlah tantangan berat sehingga diperkirakan roda organisasi akan mengalami kesulitan untuk terus berputar bila hanya bertumpu pada strategi sebelumnya. Oleh karena, organisasi disarankan untuk segera memperbanyak ragam strategi taktisnya.

Kuadran III (negatif, positif)

Posisi ini menandakan sebuah organisasi yang lemah namun sangat berpeluang. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah **Ubah Strategi**, artinya organisasi disarankan untuk mengubah strategi sebelumnya. Sebab, strategi yang lama dikhawatirkan sulit untuk dapat menangkap peluang yang ada sekaligus memperbaiki kinerja organisasi.

Kuadran IV (negatif, negatif)

Posisi ini menandakan sebuah organisasi yang lemah dan menghadapi tantangan besar. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah **Strategi Bertahan**, artinya kondisi internal organisasi berada pada pilihan dilematis. Oleh karenanya organisasi disarankan untuk menggunakan strategi bertahan, mengendalikan kinerja internal agar tidak semakin tererosok. Strategi ini dipertahankan sambil terus berupaya membenahi diri.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

Universitas Tidar merupakan Perguruan Tinggi Pemerintah atau Perguruan Tinggi Negeri yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 pada tanggal 1 April 2014. Universitas Tidar (UNTIDAR) merupakan perubahan status Universitas Tidar Magelang (UTM) yang didirikan berdasarkan Keputusan Koordinator Perguruan Tinggi Swasta Wilayah V Nomor 032/SK/Kpts/VII/1979.

Universitas Tidar Magelang secara resmi memulai penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi tanggal 17 Juli 1979 sesuai ijin Koordinator Kopertis Wilayah V (Jawa Tengah dan DIY), Drs. Wuryanto, Nomor 032/SK/Kpt/VII/1979 berkedudukan di Provinsi Jawa Tengah tepatnya di Kota Magelang. Pada saat pendiriannya, Universitas Tidar terdiri dari lima fakultas yang membawahi tujuh jurusan yaitu Fakultas Ekonomi dengan Jurusan Ekonomi Umum; Fakultas Sastra dan Kebudayaan dengan Jurusan Sastra Inggris; Fakultas Teknik dengan Jurusan Teknik Elektro, Teknik Mesin, dan Teknik Sipil; Fakultas Pertanian dengan Jurusan Pendidikan Ahli Farming; serta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Jurusan Administrasi Negara. Satu tahun kemudian, Fakultas Sastra dan Kebudayaan berubah menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan

berkembang menjadi dua jurusan, yaitu Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris serta Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.

Pada tanggal 22 Januari 1981, Universitas Tidar memperoleh status terdaftar untuk tingkat Sarjana Muda untuk semua jurusan dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Status terdaftar ini diperbarui dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 03950/1984 tanggal 24 Agustus 1984 tentang penyesuaian jalur jenjang dan program pendidikan dengan rincian sebagai berikut jenjang program pendidikan S1 terdiri dari Fakultas Ekonomi dengan Jurusan Ekonomi Studi Pembangunan; Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dengan Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni yang terdiri dari Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris; Fakultas Teknik terdiri dari Jurusan Teknik Sipil, Teknik Mesin dan Teknik Elektro; Fakultas Pertanian dengan Jurusan Budi Daya Pertanian; dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Jurusan Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Sedangkan jenjang program pendidikan DIII terdiri dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni, Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia. Dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 03890/1986 tanggal 22 Mei 1986, ditetapkan status terdaftar pada tingkat sarjana. Dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 02880/1989 tanggal 15 Maret 1989, Fakultas Ekonomi ditetapkan berstatus diakui.

Munculnya *trend* penyelenggaraan pendidikan singkat untuk tenaga siap kerja mendorong UTM membuka program diploma tiga untuk Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Teknik Mesin Otomotif pada Fakultas Teknik pada tahun 1999. Pada akhir tahun 2004, program diploma tiga teknik sipil ditutup karena kurangnya peminat.

Sejak tahun 1998 seluruh program studi yang diselenggarakan Universitas Tidar telah mendapatkan status terakreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Akreditasi ini merupakan bentuk penjaminan pihak independen atas pemenuhan standar mutu pendidikan tinggi yang dilaksanakan institusi untuk melindungi masyarakat pengguna jasa. Seluruh program studi juga mengadakan izin operasional, artinya seluruh program studi mendapatkan legalitas penyelenggaraan pendidikan dari pemerintah (Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia).

Memperhatikan perjalanan sejarah pendidikan tinggi di Kota Magelang tersebut, Pemerintah Kota Magelang berupaya untuk mempertahankan dan melestarikan peninggalan-peninggalan sejarah yang dimaksud dengan tetap berupaya mengembangkan karya-karya anak-anak bangsa untuk kesejahteraan dan kemakmuran warga Magelang pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Upaya pengembangan Magelang yang akan dilakukan oleh Pemerintah Kota Magelang diantaranya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa melalui penyelenggaraan pendidikan tinggi berstatus negeri (Perguruan Tinggi Negeri).

Melalui usaha yang keras, dengan didukung tokoh-tokoh nasional seperti Bapak Mardianto (Mantan Mendagri), Prof. Dr. Komarudin Hidayat (Rektor UIN

Syarif Hidayatullah Jakarta), Bapak Hendarman Supanji (Kepala PN), serta banyak tokoh yang lain, akhirnya UTM berubah status menjadi PTN bernama UNIVERSITAS TIDAR berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 pada tanggal 1 April 2014.

2. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran

a. Visi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menjadi Fakultas berbasis riset dalam pendidikan dan pengembangan ilmu sosial dan ilmu politik serta kewirausahaan yang disegani ditingkat nasional.

b. Misi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- 1) Meningkatkan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi berbasis pendekatan riset.
- 2) Menghasilkan karya penelitian yang berkualitas sesuai dengan isu-isu kontemporer bidang sosial dan politik ditingkat nasional.
- 3) Mengembangkan semangat kewirausahaan dikalangan sivitas akademika.
- 4) Meningkatkan kualitas penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) dalam pengelolaan fakultas.

3. Tujuan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- a. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi unggul dibidang ilmu sosial dan ilmu politik yang berdaya saing di tingkat nasional.
- b. Menghasilkan karya penelitian yang berkualitas sesuai dengan isu-isu kontemporer bidang sosial dan politik di tingkat nasional.

- c. Menghasilkan karya pengabdian masyarakat yang berkualitas didasarkan pada kebutuhan empiris masyarakat.
- d. Menghasilkan sistem tata kelola layanan akademik dan non akademik dengan prinsip tata kelola yang baik.
- e. Terealisasinya kerjasama strategis antar lembaga di tingkat nasional maupun internasional dibidang pengembangan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta peningkatan mutu SDM.

4. Sasaran dan Strategi Pencapaiannya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar menggariskan bidang sasaran berdasarkan misi, yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi berbasis pendekatan riset.
- b. Menghasilkan karya penelitian yang berkualitas sesuai dengan isu-isu kontemporer bidang sosial dan politik di tingkat nasional.
- c. Mengembangkan semangat kewirausahaan dikalangan sivitas akademika.
- d. Meningkatkan kualitas penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) dalam pengelolaan fakultas.

B. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dengan karakteristik sebagai berikut :

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Perempuan	46	58%
2	Laki-Laki	34	43%
	Total	80	100%

Sumber : Data diolah

Dari data di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 46 orang perempuan dan 34 orang laki-laki, atau dapat digambarkan sebagai berikut:



b. Responden Menurut Masa Studi

Jumlah responden berdasarkan masa studi adalah sebagai berikut :

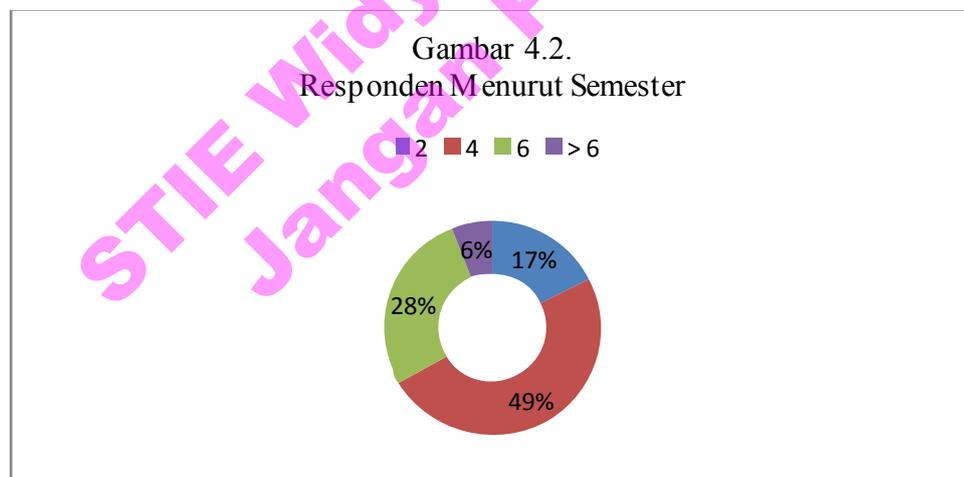
Tabel 4.2.

Responden Menurut Masa Studi

No	Semester	Jumlah Responden	Persentase
1	2	14	18%
2	4	39	49%
3	6	22	28%
4	> 6	5	6%
	Total	80	100%

Sumber : Data diolah

Dari data di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 14 orang kuliah semester 2, 39 orang kuliah semester 4, 22 orang kuliah semester 6, dan 5 orang kuliah semester lebih dari 6, atau dapat digambarkan sebagai berikut:



2. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

Tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar mendapat tanggapan beragam yang kemudian direkap dan disajikan dalam tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3.

Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

No	Kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Rata-Rata	Keterangan
A	KEANDALAN (RELIABILITY)		
1	Pelayanan akademik dan kemahasiswaan tepat	3,89	Puas
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3,78	Puas
3	Ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,71	Puas
B	CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)		
4	Kemampuan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa	3,74	Puas
5	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,76	Puas
6	Tindakan cepat pada saat mahasiswa yang membutuhkan	4,00	Puas
C	JAMINAN (ASSURANCE)		
7	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,90	Puas
8	Pelayanan yang sopan dan ramah	4,19	Puas
9	Sikap dan perilaku petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan meyakinkan	3,90	Puas
D	EMPATI (EMPATHY)		
10	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa	3,91	Puas

No	Kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Rata-Rata	Keterangan
11	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian atas keluhan mahasiswa	3,88	Puas
12	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan pelayanan yang adil kepada semua mahasiswa	3,90	Puas
E	BUKTINYATA (TANGIBLES)		
13	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,86	Puas
14	Penampilan, kebersihan penampilan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,71	Puas
15	Fasilitas yang mendukung pelayanan pelayanan akademik dan kemahasiswaan lengkap	3,75	Puas
	Rata-Rata	3,90	Puas

Sumber : Data Diolah

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, rata-rata mengatakan puas dengan nilai rata-rata 3,90.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar kepada 4 orang yaitu 1 orang Kaprodi, 3 orang petugas Akademik dan Kemahasiswaan diperoleh hasil:

- Responden 1 : *Pelayanan akademik sudah memenuhi harapan, makin tertatanya sistem administrasi yang lebih baik seperti: sistem pengadaan personil, sistem pengadaan barang, sistem pencatatan dan pelaporan*
- Responden 2 : *Masih lemahnya pengetahuan customer service dalam memberikan informasi kepada mahasiswa.*
- Responden 3 : *Belum, karena pelayanan mahasiswa masih antri lama*

Responden 4 : *Sudah memenuhi harapan, dengan didukung sarana dan prasarana baru.*

Menurut pendapat di atas kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar yang sudah memenuhi harapan, diantaranya makin tertatanya sistem administrasi yang lebih baik seperti: sistem pengadaan personil, sistem pengadaan barang, sistem pencatatan dan pelaporan.

Menurut pendapat di atas kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar masih ada beberapa yang belum memenuhi harapan, diantaranya :

- 1) Lemahnya pengetahuan *customer service* petugas sehingga kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan.
- 2) Pelayanan masih antri lama.

Kemudian harapan mahasiswa terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar mendapat tanggapan beragam yang kemudian direkap dan disajikan dalam tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4.

Harapan Mahasiswa Mengenai Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

No	Harapan pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Rata-Rata	Keterangan
A	KEANDALAN (RELIABILITY)		
1	Pelayanan akademik dan kemahasiswaan tepat	4,55	Sangat Penting
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	4,6	Sangat Penting
3	Ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan	4,7	Sangat Penting
B	CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)		
4	Kemampuan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa	4,6	Sangat Penting
5	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4,65	Sangat Penting
6	Tindakan cepat pada saat mahasiswa yang membutuhkan	4,65	Sangat Penting
C	JAMINAN (ASSURANCE)		
7	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan	4,6	Sangat Penting
8	Pelayanan yang sopan dan ramah	4,5	Sangat Penting
9	Sikap dan perilaku petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan meyakinkan	4,59	Sangat Penting
D	EMPATI (EMPATHY)		
10	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa	4,53	Sangat Penting
11	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian atas keluhan mahasiswa	4,56	Sangat Penting
12	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan pelayanan yang adil kepada semua mahasiswa	4,5	Sangat Penting
E	BUKTINYATA (TANGIBLES)		
13	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan	4,65	Sangat Penting

No	Harapan pelayanan akademik dan kemahasiswaan	Rata-Rata	Keterangan
	kemahasiswaan		
14	Penampilan, kebersihan penampilan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan	4,6	Sangat Penting
15	Fasilitas yang mendukung pelayanan pelayanan akademik dan kemahasiswaan lengkap	4,45	Sangat Penting
	Total	4,58	Sangat Penting

Sumber : Data Diolah

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa harapan mahasiswa terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, rata-rata mengatakan sangat penting dengan nilai rata-rata 4,58.

2. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

Dalam menentukan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, akan dilakukan 2 analisis yaitu Diagram Kartesius berdasarkan kuesioner 80 orang mahasiswa dan analisis SWOT dengan meminta pendapat 4 orang yaitu Kaprodi dan staf karyawan hasilnya adalah sebagai berikut :

a. Diagram Kartesius

Berdasarkan data pada tabel 4.3 dan 4.4 yang kemudian direkap pada tabel 4.5 sebagai dasar pembuatan Diagram Kartesius yang hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

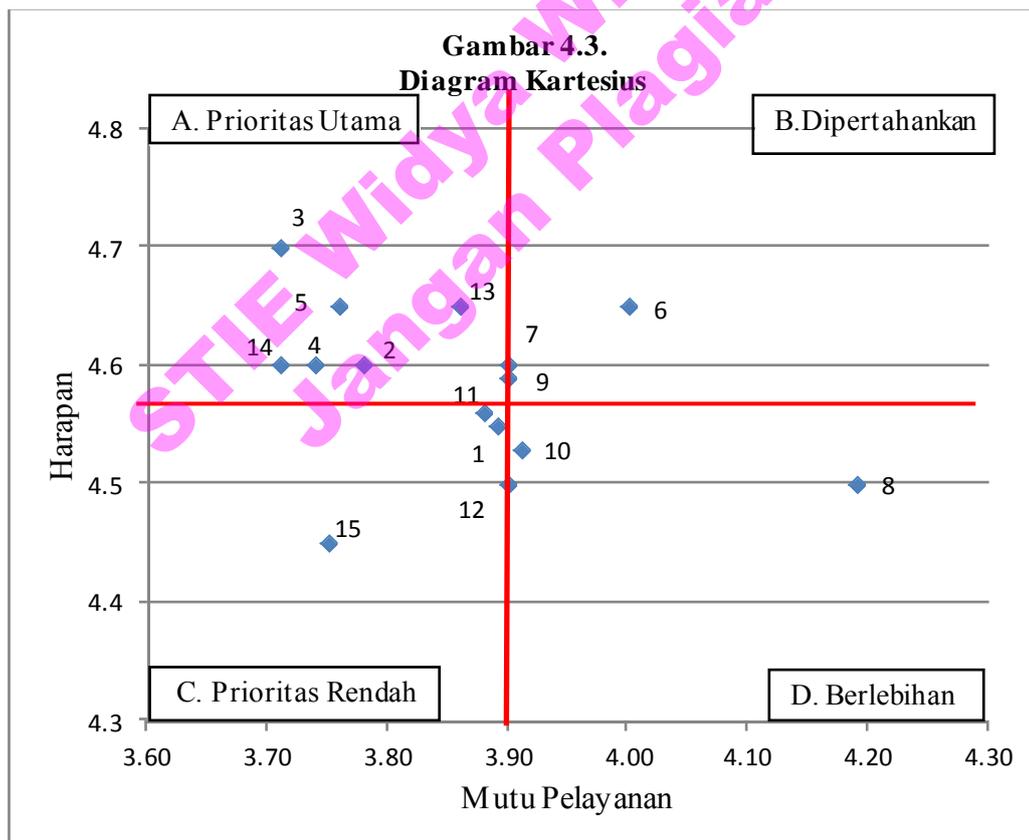
Rekapitulasi Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan
dan Harapan Mahasiswa

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan	Harapan
A	KEANDALAN (RELIABILITY)		
1	Pelayanan akademik dan kemahasiswaan tepat	3,89	4,55
2	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3,78	4,6
3	Ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,71	4,7
	CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)		
4	Kemampuan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa	3,74	4,6
5	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,76	4,65
6	Tindakan cepat pada saat mahasiswa yang membutuhkan	4,00	4,65
	JAMINAN (ASSURANCE)		
7	Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,90	4,6
8	Pelayanan yang sopan dan ramah	4,19	4,5
9	Sikap dan perilaku petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan meyakinkan	3,90	4,59
	EMPATI (EMPATHY)		
10	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa	3,91	4,53
11	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian atas keluhan mahasiswa	3,88	4,56
12	Petugas pelayanan akademik dan	3,90	4,5

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan	Harapan
	kemahasiswaan memberikan pelayanan yang adil kepada semua mahasiswa		
D	BUKTINYATA (TANGIBLES)		
13	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,86	4,65
14	Penampilan, kebersihan penampilan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan	3,71	4,6
15	Fasilitas yang mendukung pelayanan pelayanan akademik dan kemahasiswaan lengkap	3,75	4,45
	Rata-Rata Total	3,90	4,58

Sumber : data diolah

Kemudian apabila digambarkan dalam diagram kartesius adalah sebagai berikut :



Berdasarkan Diagram Kartesius di atas maka menurut mahasiswa upaya yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar adalah yang menjadi :

A. Prioritas Utama

2. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
3. Ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan
4. Kemampuan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa
5. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
11. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian atas keluhan mahasiswa
13. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan kemahasiswaan
14. Penampilan, kebersihan penampilan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan

B. Dipertahankan

6. Tindakan cepat pada saat mahasiswa yang membutuhkan
7. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan
9. Sikap dan perilaku petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan meyakinkan

C. Prioritas Rendah

1. Pelayanan akademik dan kemahasiswaan tepat
12. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan pelayanan yang adil kepada semua mahasiswa
15. Fasilitas yang mendukung pelayanan pelayanan akademik dan kemahasiswaan lengkap

D. Berlebihan

8. Pelayanan yang sopan dan ramah
10. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa

Analisis dilanjutkan dengan analisis SWOT ini dengan meminta pendapat 4 orang yaitu 1 orang kaprodi, dan 3 orang petugas Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Kekuatan (*Strength*) kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara

- Responden 1 : *Kekuatannya adalah memiliki SDM yang berkualitas dengan sarana transportasi dalam kota yang memudahkan mahasiswa utk datang; suasana lingkungan dalam kampus yang asri, luas, hijau akan memberi rasa nyaman bagi semua.*
- Responden 2 : *letak kampus strategis, mudah dijangkau, dengan kendaraan umum, tata ruangan yang masih luas, sehingga masih dapat dikembangkan, Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan sudah baik*
- Responden 3 : *Pelayanan yang cukup ramah, sarana-prasarana cukup bagus*
- Responden 4 : *harga tidak terlalu mahal untuk mahasiswa dan pelayanan ramah didukung SDM yang berkualitas*

Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kekuatan (*Strength*) pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, adalah :

- a. Memiliki SDM yang berkualitas.
- b. Pelayanan kepada mahasiswa ramah dan sopan
- c. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa

2. Kelemahan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara

- Responden 1 : *Kelemahannya adalah Jaringan IT sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan, penempatan personil yang tidak sesuai dengan kualifikasinya,*
- Responden 2 : *Prosedur pelayanan masih dianggap mahasiswa berbelit-belit, ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan*
- Responden 3 : *Kurangnya SDM yang menyebabkan pelayanan lama karena beban kerja petugas berlebihan*
- Responden 4 : *SDM kurang dan masih banyak yang berstatus pegawai Yayasan, padahal pekerjaan banyak dan jaringan IT terkadang terhambat*

Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelemahan (*Weakness*) pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, adalah:

- a. Jaringan IT sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan.
- b. Penempatan personil yang tidak sesuai dengan kualifikasinya
- c. Sarana dan prasarana yang kurang memadai

3. Peluang kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara

- Responden 1 : *Mempunyai peluang untuk lebih maju dengan meningkatkan efisiensi, dan kinerja tentu akan meningkatkan performa universitas dengan dukungan kemenristek Dikti, masih tingginya kepercayaan masyarakat terhadap Untidar*
- Responden 2 : *peluang berkembang lebih baik karena dukungan masyarakat didukung dengan letak Untidar yang strategis dan dapat dijangkau transportasi umum, memberikan pengetahuan kepada customer service agar dapat memberikan informasi tentang universitas.*
- Responden 3 : *peluang bisa menjadi universitas negeri yang handal dan profesional.*
- Responden 4 : *masih tingginya kepercayaan masyarakat maka perlu diadakan pelatihan pelayanan prima untuk keramahan petugas lebih lagi, harapan pelanggan mendorong kita untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan sehingga mempunyai banyak mahasiswa, perbaikan kinerja dengan identifikasi keluhan dan melaksanakan kinerja staf dan dosen untuk mencari konseling, adanya reward dan punishment, bila ketidakpuasan pelanggan dilakukan suatu proses pelayanan dengan mengidentifikasi penyebab masalah, kemudian pemecahan dan perbaikan selalu menilai kualitas jasa pelayanan dari cepat tanggap, sesuai kompetensi, ramah, meningkatkan komunikasi dan memahami kemauan.*

Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa peluang (*Opportunity*) pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, adalah:

- a. Dukungan dari Akademik Dan Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara meningkatkan motivasi, efisiensi, meningkatkan kinerja tentu akan meningkatkan performa Universitas Tidar.
- b. Kebutuhan masyarakat akan pendidikan masih tinggi sehingga masih menjadi kesempatan besar
- c. Masih tingginya kepercayaan masyarakat terhadap Program Studi Ilmu Administrasi Negara

4. Ancaman (*Threat*) kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara

- Responden 1 : *Ancamannya menurut saya ada banyak perguruan tinggi baik pemerintah maupun swasta di Magelang yang performa dan kinerja mereka makin maju dengan mutu pelayanan yang makin baik pula*
- Responden 2 : *ancaman bila pelayanan kurang memuaskan mahasiswa, petugas kurang ramah, sarana dan prasarana kurang maka mahasiswa tidak akan merekomendasikan orang lain untuk kuliah di untidar*
- Responden 3 : *Bila fasilitas dan sarana prasarana tidak ditingkatkan, akan kalah dengan perguruan tinggi disekitar.*
- Responden 4 : *Kurang melakukan studi banding ke Universitas lain sehingga tidak memiliki gambaran dalam inovasi.*

Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa ancaman (*Threat*) pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan di Universitas Tidar, adalah:

- a. Ada banyak perguruan tinggi baik perguruan tinggi pemerintah maupun swasta di Magelang yang performanya dan kinerja mereka makin maju dengan mutu pelayanan yang makin baik pula.
- b. Adanya keluhan mahasiswa tentang pelayanan
- c. Perekonomian nasional yang tidak stabil menyebabkan perubahan daya beli masyarakat

Kesimpulan SWOT tersebut kemudian dianalisis seperti tabel SWOT berikut ini:

a. Analisis Lingkungan Internal

Tabel 4.6.

Internal Factors Analysis Summary (IFAS)

A	Kekuatan (Strength)	Bobot	Rating (1-4)	B x R
1	Memiliki SDM yang berkualitas.	0,25	4	1
2	Pelayanan kepada mahasiswa ramah dan sopan	0,15	4	0,6
3	Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa	0,2	4	0,8
	Total Kekuatan	0,6		2,4
B	Kelemahan (Weakness)	Bobot	Rating (1-4)	B x R
1	Jaringan IT sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan.	0,1	1	0,1
2	Penempatan personil yang tidak sesuai dengan kualifikasinya	0,15	2	0,3
3	Sarana dan prasarana yang kurang memadai	0,15	2	0,3
	Total Kelemahan	0,40		0,70

Sumber ; Data primer diolah, 2018

b. Analisis Lingkungan Eksternal

Tabel 4.7.

Eksternal Factors Analysis Summary (EFAS)

A	Peluang (Opportunity)	Bobot	Rating (1-4)	B x R
1	Dukungan dari Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara meningkatkan motivasi, efisiensi, meningkatkan kinerja tentu akan meningkatkan performa Universitas Tidar.	0,2	4	0,8
2	Kebutuhan masyarakat akan pendidikan masih tinggi sehingga masih menjadi kesempatan besar	0,25	3	0,75
3	Masih tingginya kepercayaan masyarakat terhadap Program Studi Ilmu Administrasi Negara	0,15	4	0,6
	Total Peluang	0,6		2,15
B	Ancaman (Threath)	Bobot	Rating (1-4)	B x R
1	Ada banyak perguruan tinggi baik perguruan tinggi pemerintah maupun swasta di magelang yang performa dan kinerja mereka makin maju dengan mutu pelayanan yang makin baik pula.	0,1	2	0,2
2	Perekonomian nasional yang tidak stabil menyebabkan perubahan daya beli masyarakat	0,15	1	0,15
3	Adanya keluhan mahasiswa tentang pelayanan	0,15	2	0,3
	Total Ancaman	0,40		0,65

Sumber ; Data primer diolah, 2018

c. Rekapitulasi IFAS dan EFAS

Tabel 4.7

Rekapitulasi IFAS dan EFAS

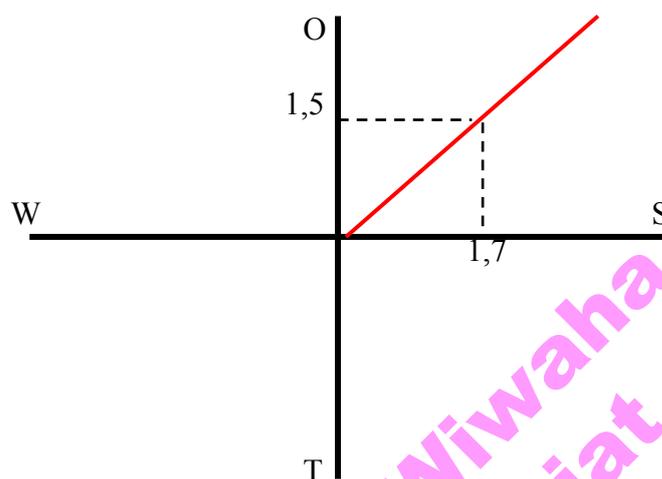
IFAS	Nilai	EFAS	Nilai
Skor Strength (S)	2,4	Skor Opportunity (O)	2,15
Skor Weakness (W)	0,7	Skor Threath (T)	0,65
S-W	1,7	O -T	1,50

Sumber ; Data primer diolah, 2018

d. Kuadran SWOT

Gambar 4.1.

Kuadran SWOT



Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Kuadran di atas menunjukkan posisi yang menandakan sebuah organisasi yang kuat dan berpeluang. Rekomendasi strategi yang diberikan adalah **Agresif**, artinya organisasi dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal. Strategi yang diambil adalah strategi SO yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Matriks SWOT

Internal Eksternal	Strength (Kekuatan)	Kelemahan (Weakness)
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki SDM yang berkualitas. b. Pelayanan kepada mahasiswa ramah dan sopan c. Petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaringan IT sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan. b. Penempatan personil yang tidak sesuai dengan kualifikasinya c. Sarana dan prasarana yang kurang memadai
Peluang (Opportunity)	SO	WO
<ul style="list-style-type: none"> a. Dukungan dari Akademik Dan Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara meningkatkan motivasi, efisiensi, meningkatkan kinerja tentu akan meningkatkan performa Universitas Tidar. b. Kebutuhan masyarakat akan pendidikan masih tinggi sehingga masih menjadi kesempatan besar c. Masih tingginya kepercayaan masyarakat terhadap Program Studi Ilmu Administrasi Negara 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kinerja Universitas Tidar sesuai standar Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan mempercepat proses perolehan Akreditasi dari BAN PT dengan nilai A 2. Meningkatkan kompetensi pegawai dengan menambah jumlah pegawai untuk melayani mahasiswa yang bertambah banyak 3. Meningkatkan kompetensi tenaga administrasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan citra sebagai perguruan tinggi negeri yang tetap mengutamakan keramahan, dan pelayanan yang bersahabat. - Meningkatkan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan <i>skill, knowledge dan attitude</i> karyawan dan dosen - Meningkatkan perhatian secara personal kepada mahasiswa, dengan meningkatkan pelayanan prima yang ramah dan tulus.
Threat (Ancaman)	ST	WT
<ul style="list-style-type: none"> a. Ada banyak perguruan tinggi baik perguruan tinggi pemerintah maupun swasta di magelang yang performa dan kinerja mereka makin maju dengan mutu pelayanan yang makin baik pula. b. Adanya keluhan mahasiswa tentang pelayanan c. Perekonomian nasional yang tidak stabil menyebabkan perubahan daya beli masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran yang lebih modern atau bisa juga dengan meningkatkan bekerjasama dengan Kementerian Ristek Dikti untuk lebih meningkatkan fasilitas di Universitas Tidar ini. 2. Peningkatan Jaringan <i>Information Technology</i> (IT) sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan. 3. Peningkatan kenyamanan suasana lingkungan dalam Universitas Tidar yang asri, luas, hijau, dengan ruang kelas yang akan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mempersingkat antrian dengan penambahan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan 2. Meningkatkan kecepatan tanggapan dalam menerima keluhan mahasiswa dengan mengoptimalkan kotak saran, email dan <i>hotline service</i> sebagai sarana menyalurkan masukan dari masyarakat. 3. Meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

	memberi rasa nyaman bagi semua civitas akademika.	
--	---	--

Sumber : Data Diolah

Kemudian dari kuadran SWOT, Matriks SWOT dan Diagram Kartesius dapat diambil kesimpulan strategi yang digunakan adalah :

a. Aspek Kehandalan (*Reliability*)

1. Meningkatkan kinerja Universitas Tidar sesuai standar Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan mempercepat proses perolehan Akreditasi dari BAN PT dengan nilai A
2. Meningkatkan kompetensi pegawai dengan menambah jumlah pegawai untuk melayani mahasiswa yang bertambah banyak
3. Meningkatkan kompetensi tenaga administrasi

b. Aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

1. Mempersingkat antrian dengan penambahan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan
2. Meningkatkan kecepatan tanggapan dalam menerima keluhan mahasiswa dengan mengoptimalkan kotak saran, email dan *hotline service* sebagai sarana menyalurkan masukan dari masyarakat.
3. Meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

c. Aspek Jaminan (*Assurance*)

1. Meningkatkan citra sebagai perguruan tinggi negeri yang tetap mengutamakan keramahan, dan pelayanan yang bersahabat.
2. Meningkatkan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan *skill, knowledge dan attitude* karyawan dan dosen.

d. Aspek Empati (*Emphaty*)

1. Meningkatkan perhatian secara personal kepada mahasiswa, dengan meningkatkan pelayanan prima yang ramah dan tulus.

e. Aspek Bukti Nyata (*Tangibles*)

4. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran yang lebih modern atau bisa juga dengan meningkatkan bekerjasama dengan Kementrian Ristek Dikti untuk lebih meningkatkan fasilitas di Universitas Tidar ini.
5. Peningkatan Jaringan *Information Technology* (IT) sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan.
6. Peningkatan kenyamanan suasana lingkungan dalam Universitas Tidar yang asri, luas, hijau, dengan ruang kelas yang akan memberi rasa nyaman bagi semua civitas akademika.

C. Pembahasan

- 1. Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar**

Persepsi mahasiswa terhadap terhadap kualitas pegawai dalam memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar mendapat tanggapan mahasiswa dengan rata-rata mengatakan puas dengan nilai rata-rata 3,90. Kemudian berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan kepada 4 orang yaitu 1 orang Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara, dan 3 orang petugas pelayanan, menyatakan makin Universitas Tidar sebaiknya mampu memberi pelayanan yang lebih baik serta makin tertatanya sistem administrasi yang lebih baik seperti: sistem pengadaan personil, sistem pengadaan barang, sistem pencatatan dan pelaporan.

Harapan mahasiswa terhadap kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar mendapat tanggapan mahasiswa dengan rata-rata mengatakan sangat penting dengan nilai rata-rata 4,58. Kemudian dari 80 orang responden memberikan beberapa saran yaitu peningkatan pelayanan yang lebih baik, ramah untuk semua kalangan. tidak pilih kasih, petugas harus ramah dalam melayani mahasiswa, jangan marah-marah, petugas diharapkan untuk lebih tanggap menerima keluhan mahasiswa, keramahan petugas *Cleaning Service*, lebih ditingkatkan kemudahan dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan jangan terjadi antreannya terlalu lama, sehingga membuat capek duduk dan berdiri terlalu lama, kurangnya informasi di bagi mahasiswa, dan penambahan fasilitas.

Kegiatan peningkatan mutu tersebut di atas dapat dilaksanakan dengan berbagai pendekatan atau kegiatan mutu diantaranya dengan mengembangkan Gugus Kendali Mutu, Pengendalian Mutu Terpadu, penyusunan/ penerapan standar pelayanan atau penyediaan pelayanan prima di Universitas Tidar. Seperti diketahui kualitas Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara merupakan derajat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa akan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan profesi dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di kampus secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum dan sosio budaya, dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen.

2. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, berdasarkan Diagram Kartesius di atas maka menurut mahasiswa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara

adalah yang menjadi : (1) Prioritas Utama adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, ketepatan waktu pelayanan akademik dan kemahasiswaan, kemampuan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan untuk tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian atas keluhan mahasiswa kemudian kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan akademik dan kemahasiswaan serta penampilan, kebersihan penampilan petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan; (2) Dipertahankan adalah tindakan cepat pada saat mahasiswa yang membutuhkan, pengetahuan dan kemampuan petugas dalam pelayanan akademik dan kemahasiswaan serta sikap dan perilaku petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan meyakinkan; (3) Prioritas Rendah adalah pelayanan akademik dan kemahasiswaan tepat; petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan pelayanan yang adil kepada semua mahasiswa; (4) Fasilitas yang mendukung pelayanan akademik dan kemahasiswaan lengkap; (4) Berlebihan adalah pelayanan yang sopan dan ramah serta petugas pelayanan akademik dan kemahasiswaan memberikan perhatian mahasiswa kepada setiap mahasiswa

Kemudian berdasarkan analisis SWOT kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar memiliki situasi yang menguntungkan di mana kampus tersebut masih memiliki peluang dan kekuatan (SO) sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Jadi

strategi yang akan diambil berdasarkan saran mahasiswa, hasil kuesioner dan analisis SWOT adalah meningkatkan kinerja pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar sesuai standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan mempercepat proses perolehan Akreditasi dari KARS (Komite Akreditasi Kampus), meningkatkan kompetensi pegawai untuk melayani mahasiswa yang bertambah banyak, meningkatkan kompetensi tenaga administrasi, mempersingkat antrian dengan penambahan petugas pelayanan akademik dan pengajaran, meningkatkan kecepatan tanggapan dalam menerima keluhan mahasiswa dengan mengoptimalkan kotak saran, email dan *hotline service* sebagai sarana menyalurkan masukan dari mahasiswa, meningkatkan pelayanan yang cepat, meningkatkan citra Universitas Tidar sebagai perguruan tinggi negeri yang tetap mengutamakan keramahan, dan pelayanan yang bersahabat, meningkatkan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dosen dan karyawan, meningkatkan perhatian secara personal kepada mahasiswa, meningkatkan fasilitas pembelajaran yang lebih modern atau bisa juga dengan meningkatkan bekerjasama dengan Kementerian Ristek Dikti untuk lebih meningkatkan fasilitas di universitas ini, meningkatkan Jaringan *Information Technology* (IT) sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan, dan peningkatan kenyamanan suasana lingkungan dalam kampus yang asri, luas, hijau, dengan bangsal/ ruang yang tetap

mempertahankan keasliannya sebagai cagar budaya, akan memberi rasa nyaman bagi semua civitas akademika.

Hal di atas menunjukkan bahwa sejalan dengan perubahan sosial budaya masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan pengetahuan masyarakat tentang pendidikan dan perkembangan informasi yang demikian cepat dan diikuti oleh tuntutan masyarakat akan pelayanan pendidikan yang lebih baik mengharuskan sarana pelayanan pendidikan untuk mengembangkan diri secara terus menerus seiring dengan perkembangan yang ada pada masyarakat tersebut. Pengembangan yang dilaksanakan tahap demi tahap berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik dan kemahasiswaan tetap dapat mengikuti perubahan yang ada.

Apabila perguruan tinggi tidak mempersiapkan diri secara lebih baik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka sarana tersebut akan dijauhi masyarakat dan masyarakat akan mencari sarana kesehatan alternatif. Untuk itu setiap perguruan tinggi harus meningkatkan penampilannya secara terencana sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat agar dapat terus berkembang. Salah satu usaha peningkatan penampilan dari masing masing sarana pelayanan seperti kampus adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan di semua unit pelayanan, baik pada unit pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, ataupun pada unit pelayanan administrasi dan manajemen melalui program jaminan mutu.

Upaya peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar disusun berupa kegiatan

yang komprehensif dan integratif yang menyangkut struktur, proses dan *out put/out come* secara objektif, sistematis dan berlanjut, memantau dan menilai mutu serta kewajaran pelayanan terhadap mahasiswa, menggunakan peluang untuk meningkatkan pelayanan mahasiswa dan memecahkan masalah yang terungkap sehingga pelayanan yang diberikan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar berdaya guna dan berhasil guna. Upaya peningkatan mutu di kampus bertujuan untuk memberikan asuhan atau pelayanan sebaik baiknya kepada mahasiswa, di mana petugas yang memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar harus memahami dan menghayati konsep dasar dan prinsip mutu pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar sehingga dapat menyusun langkah langkah upaya peningkatan mutu masing masing perguruan tinggi, memberi prioritas pada peningkatan sumberdaya manusia di pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar termasuk kesejahteraan karyawan, memberikan imbalan yang layak, program keselamatan dan kesehatan kerja, program pendidikan dan pelatihan, dll dan menciptakan budaya mutu di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, termasuk didalamnya menyusun program mutu kampus, menyusun tema yang akan dipakai sebagai pedoman,

memilih pendekatan yang akan dipakai dalam penggunaan standar prosedur serta menetapkan mekanisme monitoring dan evaluasi.

Jadi pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar yang dilakukan pegawai dikatakan berkualitas dalam penjelasan di atas apabila pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar tersebut dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan akademik sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata mahasiswa serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada dan juga sesuai dengan peraturan yang berlaku.

STIE Widya Wiyana
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Upaya yang akan diambil dalam peningkatan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar berdasarkan hasil kuesioner dan analisis SWOT adalah strategi SO yang dilaksanakan dengan cara meningkatkan kinerja pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar sesuai standar BAN PT, meningkatkan kompetensi petugas yang memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar dengan menambah jumlah pegawai untuk melayani mahasiswa yang bertambah banyak, meningkatkan kompetensi tenaga administrasi, mempersingkat antrian dengan penambahan petugas pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, meningkatkan kecepatan tanggapan dalam menerima keluhan mahasiswa dengan mengoptimalkan kotak saran, email dan *hotline service* sebagai sarana menyalurkan masukan dari mahasiswa, meningkatkan citra Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar sebagai perguruan tinggi negeri yang tetap mengutamakan keramahan,

dan pelayanan yang bersahabat, meningkatkan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan *skill, knowledge dan attitude* dosen dan karyawan, meningkatkan perhatian secara personal kepada mahasiswa, meningkatkan fasilitas pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan yang lebih modern, meningkatkan Jaringan *Information Technology* (IT) sebagai sarana mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan pelayanan sudah tergelar dengan baik, namun masih ada beberapa bagian yang masih belum baik koordinasinya, sehingga dapat menghambat proses pelayanan, dan peningkatan kenyamanan suasana lingkungan dalam kampus yang asri, luas, hijau, dengan ruang kelas yang tetap mempertahankan keasliannya sebagai cagar budaya, akan memberi rasa nyaman bagi semua civitas akademika.

STIE Widya Wivana
Jangan Plagiat

B. Saran

1. Sebaiknya selalu diupayakan meningkatkan citra pegawai dalam memberikan pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan Di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar sebagai perguruan tinggi negeri yang tetap mengutamakan keramahan, dan pelayanan yang bersahabat.
2. Sebaiknya ditingkatkan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dosen dan karyawan dalam memberikan pelayanan
3. Sebaiknya ditingkatkan kelengkapan peralatan pembelajaran dan peningkatan sarana prasarana pelayanan.

STIE Widya Wiyana
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.. (2005). *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S., (2007), *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chandra Yoga. Aditama, (2003), *Manajemen Administrasi*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Engel, F.J dan Roger D. Blackwell. (2002), *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Gaspersz, Vincent, (2002), *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. Gramedia
- Hasibuan, Malayu. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Laksana, Fajar, (2008), *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerei & Berry, L. (1997), "Servqual : Multiple Item Scale for Measuring, Consumer Perception of Service Quality," : *Journal of Retailing*, 64. 1:12-36.
- Payne, Adrian (2000), *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta: Andi Offset
- Philip Kotler, (2001). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, , Jakarta: Prenhallindo
- Rangkuti, Freddy. (2002), *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy, (2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, Jakarta: Kencana Pranada Media Group

Tjiptono, Fandy, (2000), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta :Andi Offset

Tjiptono, Fandy, (2005), *Total Quality Service*. Yogyakarta :Andi Offset

Wijayanti, Irine Diana Sari, (2008), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Mitra Cendekia

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat