

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU PEMERINTAHAN (FISIP) TERHADAP PELAYANAN BIRO
BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**AHMAD MAHYARUDDIN
NIM. 150802006**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2020 M/1442 H**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) dalam
Ilmu Administrasi Negara

Diajukan oleh:

AHMAD MAHYARUDDIN
NIM. 150802006

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr.S.AMIRUL KAMAR. MM .,MSI
NIP. 196110051982031007


Dian Rubianty, SE., Ak MPA
NIDN. 20171227403

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU PEMERINTAHAN (FISIP) TERHADAP PELAYANAN BIRO
BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari: Sabtu, 25 Juli 2020

di Darussalam-Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr.S. Amirul Kamal, MM, M.Si
NIP. 196110051982031007

Sekretaris



Dian Rubianty, S.E., Ak., MPA
NIDN. 20171227403

Penguji I



Mirza Fanzikri, S.Sos. I. M.Si
NIDN. 2002079001

Penguji II



Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP: 199002282018032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 19730723000032002



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Mahyaruddin
NIM : 150802006
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juni 2020

Yang Menyatakan,



Ahmad Mahyaruddin
NIM. 150802006

ABSTRAK

Universitas merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang bergerak di bidang pendidikan. Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan kerjasama (BAAKK) UIN Ar-Raniry merupakan salah satu unsur pelaksana administrasi universitas yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang meliputi penyediaan sarana, penyediaan pedoman dan prosedur layanan, registrasi dan herregistrasi, layanan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa, layanan perkuliahan, evaluasi perkuliahan. Namun dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Biro masih terdapat beberapa masalah yang signifikan salah satunya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang terlalu lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAKK UIN Ar-raniry serta faktor yang mempengaruhinya. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif FISIP semester genap angkatan 2014-2019 UIN Ar-Raniry dengan jumlah sebanyak 1051. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan kemahasiswaan secara keseluruhan berada pada kategori sedang dengan jumlah persentasi sebesar 66,24%. Berdasarkan aspek *Tangible* secara umum memiliki nilai sebesar 71,88 termasuk kategori tinggi, Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 64% masuk dalam kategori sedang, Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 66,74% termasuk kategori sedang, Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 62,7% termasuk kategori sedang dan Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 66,92% termasuk kedalam kategori sedang

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Administrasi Akademik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (BAAKK) UIN Ar-Raniry”. Shalawat dan salam penulis hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Ayahanda Alm. Salman Berutu dan Ibunda Saulina Saraan yang telah merawat, membesarkan dan mendidik penulis. Penulis sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Terima kasih juga kepada kakak dan

adik kandung penulis yaitu Ade Irmawati SB, Sri riski Ramadhani, sultan bahari dan ponakan tersayang miqdad dan aisyah serta tak lupa pula ucapan trimakasih kepada bang Daris, bang Adliza, tua simah dan patua Rajiun serta seluruh keluarga besar penulis, karena dukungan, semangat dan motivasi dari merekalah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Said Amirul Kamar, MM, M.Si selaku Pembimbing Pertama yang telah memberikan petunjuk, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini
5. Dian Rubianty SE., Ak., MPA., selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan petunjuk, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini dan yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada para responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
8. Terimakasih kepada teman seperjuangan yaitu Nani, dahliya, ikhsan, mayrizal, rahmat zahlul, rika wati,, raja, kamsadi, sandi, darman, ramjok, suriadi, andes.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 20 Juni 2020
Penulis,

AHMAD MAHYARUDDIN
NIM. 150802006

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SIDANG	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Hipotesis	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep pelayanan publik	8
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik (Public Service).....	8
2.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	10
2.1.3. Penyelenggara pelayanan Publik.....	11
2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik.....	12
2.1.5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	13
2.2. Dimensi Mutu pelayanan	15
2.2.1. Kualitas pelayanan	17
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	18
2.3.1. Pengertian Pelanggan (Konsumen).....	18
2.3.2. Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3. Standar Kepuasan.....	21
2.4. Administrasi	22
2.5. Pelayanan Administrasi.....	24
2.6. Kerangka pikir.....	25
2.7. Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Variabel penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian ..	30
3.2.1. Variabel penelitian	30
3.2.2. Definisi Operasional.....	31
3.3. Waktu Dan Lokasi Penelitian	33
3.4. Metode Penentuan Subjek.....	34
3.4.1. Populasi.....	34
3.4.2. Sampel.....	35
3.5. Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.5.1. Uji Coba Instrumen.....	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7. Teknik Pengumpulan Skor.....	41
3.8. Teknik Analisa Data.....	42
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 46
4.1. Gambaran Umum UIN AR-RANY	46
4.2. BAAKK.....	49
4.3. Struktur Organisasi BAAK.....	52
4.4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	55
4.4.1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAKK	55
4.4.2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.....	58
 BAB V PENUTUP	 67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 27



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Pelayanan	58
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Data Mahasiswa FISIP	34
Tabel 3.3 Data Sampel	36
Tabel 3.4 Data Uji Validitas.....	37
Tabel 3.5. Data Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.6 Data Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 3.7 Model Skala Likert	42
Tabel 3.8 Kriteria Interpretasi Kepuasan pelayanan	44
Tabel 4.1 Struktur BAAK	52
Tabel 4.2 Data Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa	56
Tabel 4.3 Deskripsi indikator Kepuasan Mahasiswa	57
Tabel 4.5 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Inkator Tangible	59
Tabel 4.6 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Inkator assurance	60
Tabel 4.7 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Inkator Reliability	61
Tabel 4.8 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Inkator Responsivness ..	63
Tabel 4.9 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Inkator Emphaty	65



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan (SK)
2. Surat Penelitian
3. Surat Izin Penelitian
4. Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan
5. Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang terdapat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar pada alinea ke IV.¹

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dijelaskan pada pasal 1 ayat (1)”.²

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan pada Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib

¹ UUD 1945 diakses pada tanggal 23 Juli 2019

²Peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan”.³

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara Negara yang meliputi korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik yaitu pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi pemerintahan.

Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja

³Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan

sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut : (1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (2) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. (3) Keyakinan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4). Empati (*Empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan (5). Berwujud (*Tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.⁴

Universitas merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang bergerak di bidang pendidikan, sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan, universitas harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian maju. Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama (BAAKK) UIN Ar-Raniry merupakan unsur pelaksana administrasi universitas yang

⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

menyelenggarakan pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang fokus pada pelayanan kebutuhan inti mahasiswa. Tenaga Administrasi Akademik merupakan tenaga kependidikan yang berdiri paling depan dalam pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Tenaga Administrasi Akademik adalah pegawai yang melaksanakan tugas pokok menjalankan layanan administrasi akademik yang meliputi : penyediaan sarana, penyediaan pedoman dan prosedur layanan, registrasi dan herregistrasi, layanan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa, pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), layanan perkuliahan, evaluasi perkuliahan, serta layanan administrasi akademik lainnya yang menjadi bagian dari layanan administrasi akademik unit kerjanya, termasuk dari program studi.

Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, “tugas administrasi akademik dijeaskan pada Pasal 86 ayat (1) Administrasi akademik diselenggarakan untuk memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada mahasiswa dengan mengutamakan prinsip efektivitas, efisiensi, dan akurasi. (2) Pelayanan administrasi akademik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan pada fakultas, pascasarjana, jurusan, program studi dan unit terkait lainnya.”⁵

Standar Layanan dalam peraturan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 dijelaskan pada Pasal 87 ayat (1) Standar pelayanan Universitas mengacu kepada

⁵Peraturan Menteri Agama No 21 tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

standar pelayanan publik dengan mempertimbangkan kualitas, pemerataan, kesetaraan, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan layanan.⁶

Namun dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Biro AAKK masih terdapat beberapa masalah yang signifikan sehingga menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa khususnya FISIP terhadap biro akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry. Salah satunya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang terlalu lama sehingga terjadinya demo yang dilakukan Aktivis mahasiswa UIN Ar-Raniry yang mendesak pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) angkatan 2017 yang tak kunjung terealisasi di depan Biro Universitas. Mereka berdemonstrasi di depan Biro Kampus karena merasa sudah terlalu lama menunggu pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa yang sudah dua tahun itu belum terealisasi secara menyeluruh.⁷

KTM merupakan kebutuhan yang paling dasar bagi mahasiswa, selain merupakan kartu tanda pengenal bagi mahasiswa KTM juga diperlukan dalam melakukan registrasi sebagai salah satu syarat untuk mengajukan beasiswa atau pengajuan administrasi lainnya baik di dalam lingkungan kampus maupun kepengurusan administrasi di luar kampus. Hal tersebut tentunya dapat berdampak negatif dan menurunkan citra baik bagi UIN Ar-Raniry selain itu juga dapat menurunkan minat bagi para calon mahasiswa baru yang nantinya akan memilih Universitas.

⁶Ibid pasal 87

⁷<https://metrorakyat.com/tag/para-aktivis-mahasiswa-uin-ar-raniry-demo-dan-membakar-ban-di-depan-biro-universitas/> diakses pada tanggal 25 Juli 2019

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Akademik dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry”

1.2. Rumusan masalah

1. Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja biro administrasi akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry?
2. Apa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan biro administrasi akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja biro administrasi akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry
2. Untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja biro administrasi akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry

1.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang

diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.⁸ Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu :

“Tidak terdapat kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry”.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa FISIP khususnya
2. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian di ruang lingkup UIN Ar-Raniry
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja biro akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2004), hal. 96.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik (*Public Service*)

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh pemenuhan kebutuhan kehidupan orang dalam bermasyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna, yaitu :

- 1) Perihal atau cara melayani
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁹

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Secara istilah *public* berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.¹⁰

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

⁹ KBBI diakses pada tanggal 19 November 2019

¹⁰ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 5

menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah “Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”¹¹

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.¹²

Menurut Departemen Dalam Negeri bahwa pelayanan publik adalah “pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa.”¹³ Adapun kriteria pelayanan publik yang baik/professional yaitu :

- a) Ramah (Komunikatif) yaitu dengan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dan utama. Hal tersebut tentunya dapat mencairkan

¹¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan

¹² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004

¹³ Sugeng suharto, kajian survey kepuasan layanan publik dan kebijakan pemerintah daerah propinsi Bengkulu dalam bidang kesehatan (sidoarjo : Uwais Inspirasi Indonesia, 2019) hal 2

suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

- b) Responsif, yang berarti cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
- c) Proaktif, yaitu segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.
- d) Konfirmasi yaitu penjelasan yang diberikan se jelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanya-tanya.
- e) Tindak Lanjut, yaitu Menyediakan layanan lanjutan apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, kalau dalam jual beli istilah ini adalah layanan purna jual.¹⁴

2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, yaitu :

- 1) Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk-produk ini antara lain berupa status

¹⁴ Taufiqurokhman dan evi satispi, Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayan Publik (Jakarta : UMJ press, 2018), hal 94-95

kewarganegaraan, sertifikat atas kepemilikan barang atau jasa, sertifikat kompetensi. Adapun contoh produk fisiknya adalah SIUP, izin usaha, akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sertifikat tanah.

- 2) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat misalnya pendidikan, kesehatan dan transportasi.
- 3) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti listrik, air, telepon dan lain sejenisnya.¹⁵

2.1.3. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik dibedakan menjadi 2, yaitu :

- 1) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat, yaitu semua penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh swasta, seperti rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan transportasi milik swasta dan lain sejenisnya.
- 2) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di bagi dua, yaitu :
 - a) Yang bersifat primer, yaitu penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tanpa ada penyelenggara lain sehingga konsumen mau tidak mau harus menggunakannya tanpa ada pilihan lain. Misalnya pelayanan keimigrasian, KTP, perizinan dan lain sejenisnya.
 - b) Yang bersifat sekunder, yaitu penyediaan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tetapi didalamnya ada beberapa

¹⁵ Sjahrazad Masdar dan Sulikah Asmorowati dan Jusuf Irianto, Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik (Surabaya : Air langga University Press,2009) hal, 43

penyelenggara pelayanan, misalnya program pendidikan dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN dan BUMD.¹⁶

2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Adapun tujuan pelayanan publik berdasarkan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada pasal 3, adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁷

¹⁶ Ibid hal, 44

¹⁷ Undang-Undang No 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*

2.1.5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 3, yaitu¹⁸ :

a) Pelayanan Barang Publik

1. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara dan anggaran pendapatan belanja daerah
2. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan
3. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.¹⁹

¹⁸ Ruang lingkup pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁹ Ibid, pasal 4

b) Pelayanan Jasa Publik

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.²⁰

c) Pelayanan Administratif

pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat. yang berupa :

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara

²⁰Ibid, pasal 5

2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.²¹

2.2. Dimensi Mutu Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial disamping ikatan struktural dengan pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan sebagai indikator pelayanan yang biasa disebut SERVQUAL, yaitu :

1. Berwujud (*Tangibles*) yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang seperti pamflet atau *flow chart*
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja

²¹ Ibid, pasal 6 ayat (1)

pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. Daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*), adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen
5. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.²²

²² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi, 2005) hal 14

2.2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Maka untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik serta pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik oleh pemerintah guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Adapun prinsip penyusunan SOP Administrasi Pemerintah menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, adalah :

- 1) Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya
- 2) Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas
- 3) Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait
- 4) Keterukuran. *Output* dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya

- 5) Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan
- 6) Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna
- 7) Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku
- 8) Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.²³

2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan

2.3.1. Pengertian Pelanggan (Konsumen)

Konsumen atau pelanggan adalah orang yang membeli barang maupun jasa secara berulang. Pelanggan dapat berupa individu (perorangan) maupun kolektif (organisasi). Secara umum pelanggan dibagi menjadi 3 ruang lingkup, yaitu :

- 1) Pelanggan internal (*Internal customer*), yaitu yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap performa pekerjaan.

²³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

- 2) Pelanggan eksternal (*External Customer*), adalah pembeli atau pemakai akhir sebuah barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan, atau sering disebut juga pelanggan nyata (*real customer*). Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk langsung menggunakan produk atau jasa.
- 3) Pelanggan antara (*Intermediate Customer*) adalah mereka yang bertindak sebagai perantara, bukan pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan produk, agen, atau biro perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir merupakan contoh pelanggan antara.²⁴

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena itu pelanggan ini harus diberi kepuasan.²⁵

2.3.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan

²⁴ Heria Windasuri dan Hyacintha Susanti, *Excelent Service* (Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017) hal, 5

²⁵ M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta, CV Budi Utama, 2018), hal. 104

harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa kecewa.

Kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya.

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi kepuasan / ketidakpuasan pelanggan :

- a) Day menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
- b) Wikie menanggapinya sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- c) Engel, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau memenuhi harapan.

- d) Kotler, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁶

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

2.3.3. Standar Kepuasan

Pihak yang paling mampu mengungkapkan kepuasan atas produk, baik barang maupun jasa hanyalah para pelanggan itu sendiri, karena merekalah yang mengkonsumsinya. Dalam menentukan standar kepuasan, pihak perusahaan pembuat produk atau pembentuk jasa hanya akan mampu memperkirakan, mereka-reka, dan mencoba mengarahkan produk barang atau jasanya kearah kepuasan konsumen berdasarkan tanggapan pelanggan di masa lalu yang didapat dari hasil riset atau penelitian. Pelaksanaan penelitian kepuasan pelanggan biasanya ditujukan untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan, antara lain :

- a) Mengukur kepuasan pelanggan atas kemudahan didapatnya barang atau jasa (menyangkut kelancaran distribusi atau penyebaran).
- b) Mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas barang atau jasa

²⁶ Lili Suryati, Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyaitas Pelanggan (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2015) hal, 85

- c) Mengukur kepuasan pelanggan melalui nilai barang atau jasa
- d) Mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan keyakinan pelanggan atas produk yang digunakannya dibandingkan dengan produk lainnya.²⁷

2.4. Adminitrasi

Administrasi menurut kamus bahasa Indonesia merupakan usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan kantor dan tata ruang.²⁸ Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad dan ministrare*, yang berarti “ membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintah, pengelolaan”.

Administrasi dalam arti sempit berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/ kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/ institusi. Administrasi dalam arti luas yaitu proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian, dalam pengertian administrasi terkandung hal-hal berikut :

- 1) Kelompok orang (manusia), yakni berkumpulnya dua orang atau lebih dalam sebuah perkumpulan (organisasi), organisasi sipil atau militer, negeri atau

²⁷ Atep adya barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Jakarta : PT Elex Media Komputindo,2003) hal 45-46

²⁸ Dessy Anwar, Kamus lengkap Bahasa Indonesia (Surabaya : Amelia Computindo, 2005) hal, 11

swasta, organisasi besar atau kecil. Pengelompokan orang dalam suatu kerja sama tersebut terjadi dengan asumsi bahwa tujuan yang ingin dicapai tidak dapat dilakukan seorang diri.

- 2) Kegiatan, yakni berupa sejumlah aktivitas yang harus dikerjakan baik secara individual, namun administrasi merupakan suatu proses yang berangkaian satu dengan yang lain terkait dengan kegiatan orang lain, ataupun bersama-sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Kegiatan yang dilakukan dalam rangka administrasi merupakan kegiatan yang berangkaian satu dengan yang lain sehingga merupakan suatu proses yang sistematis atau suatu sistem yang bulat terpadu.
- 3) Kerja sama, yakni interaksi antar individu dalam kelompok untuk menyelesaikan suatu pekerjaan karena pekerjaan itu tidak dapat dan juga tidak boleh diselesaikan (dituntaskan) seorang diri.
- 4) Tujuan, yakni sesuatu yang ingin didapatkan/dicapai oleh kelompok orang yang bekerjasama tersebut dan biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak bisa diraih seorang diri.
- 5) Efisiensi, yakni perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).²⁹

²⁹ H. Wirman Syafri. Studi tentang Adminitrasi Publik (Jakarta : Erlangga, 2012) hal, 3-5

2.5. Pelayanan Administrasi Menurut Para Ahli

2.5.1. Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg & A. Thomson

“in its broad sense, administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goal”. dalam arti luas, administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Lebih lanjut dikatakan Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg & A. Thomson, *“we have defined administration as cooperative group behavior”* (kami mendefinisikan administrasi sebagai perilaku kerja kelompok orang).

dari batasan ini dapat diungkapkan tiga ide pokok, yakni sebagai berikut :

- 1) Administrasi adalah rangkaian kegiatan.
- 2) Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerja sama kelompok
- 3) Kerangka kerja sama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama.

2.5.2. John A. Vieg dalam Frit Morstein Max

“in simple terms, administration is determined action in pursuit of conscious purpose”. Dalam arti sederhana, administrasi ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari. Batasan di atas mengindikasikan dua hal, yaitu :

- 1) Kegiatan yang telah ditetapkan atau direncanakan; dan
- 2) Kegiatan itu dilakukan untuk mencapai maksud yang dikehendaki.

2.5.3. Leonard D. White

“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale.” Administrasi ialah proses yang selalu

terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil. Pendapat ini juga menunjuk dua hal, yakni :

- 1) Administrasi adalah proses (rangkaiian kegiatan)
- 2) Proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok.

2.5.4. Sondang P. Siagian

Administrasi didefenisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ide pokok yang terkandung dalam administrasi adalah: 1) Kegiatan; 2) Kerja sama kelompok orang; 3) Tujuan; 4) Efisiensi.³⁰

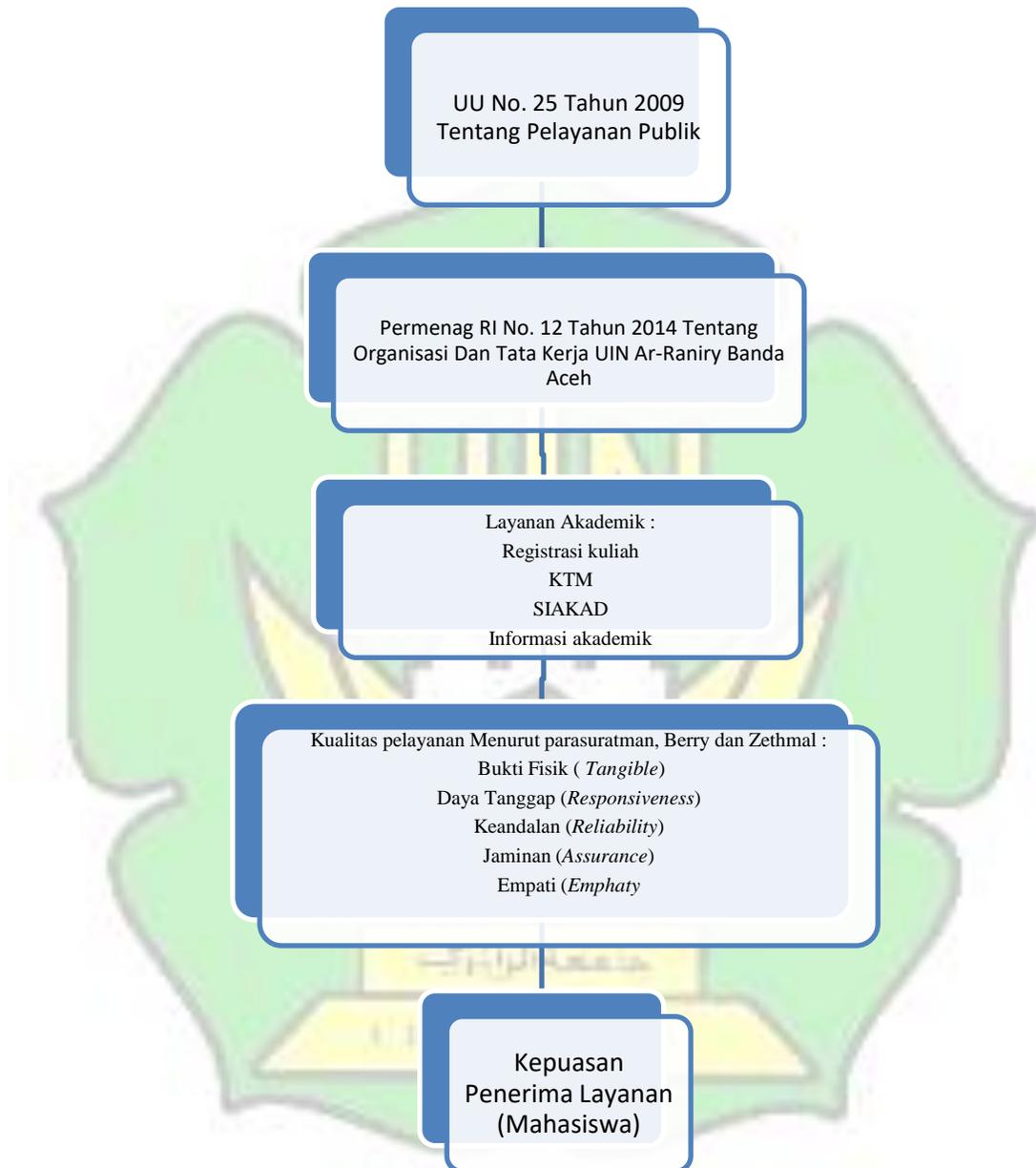
2.6. Kerangka Pikir

Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dilihat dari sifatnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki maka layanan dapat disebut juga sebagai jasa. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan sebuah produk layanan jasa. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan sebagai indikator pelayanan yang biasa disebut SERVQUAL, yaitu : 1) Berwujud (*Tangibles*); 2) Keandalan (*Reliability*); 3) Daya tanggap (*Responsiveness*); 4) Jaminan (*Assurance*); 5) *Empathy*,

³⁰ Ibid,hal 7- 11

Secara umum alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa variabel yang diteiti adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Variabel selanjutnya dijabarkan dan diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan berupa dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Wujud layanan akademik yang akan diukur berupa layanan registrasi kuliah, KRS, pembuatan KTM, nilai, portal siakad, serta informasi kegiatan akademik.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.7. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian, peneliti melihat beberapa kajian terdahulu sebagai bentuk penambah wawasan penelitian. Ada tiga referensi yang data diambil oleh peneliti yang terdapat pada tabel dibawah ini :

Table 2.2 Penelitian Terdahulu

Tahun	Judul	Penulis	Kesimpulan	Perbedaan dengan skripsi ini
2017	Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung	Nalendro Pambasmi Angkoro	kesimpulan dari penelitian ini adalah subbag akademik sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya, selain itu subbag akademik juga memiliki nilai mutu yang tinggi . hanya saja ada beberapa aspek yang belum maksimal seperti sarana ruang tunggu dan jaringan aplikasi SIAKAD yang sering bermasalah.	Pada Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif, sedangkan pada penelitian ini mengukur tingkat Kepuasan Mahasisa dengan metode kuantitatif
2012	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah Iain Walisongo Semarang	Muhammad Joko Triono	Tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik adalah tingkat kinerja Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang cukup memuaskan	Pada penelitian tersebut menggunakan 2 variabel sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 1 variabel yaitu kepuasan terhadap pelayanan.

Tahun	Judul	Penulis	Kesimpulan	Perbedaan dengan skripsi ini
2016	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta	Arifah Alviani	Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik secara keseluruhan sebesar 72,2% dan termasuk kedalam kategori tinggi.	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dimana penelitian tersebut berfokus pada akademik subbag pendidikan sedangkan pada peniltian ini fokusnya pada bagian adaministrasi dan akademik.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Penelitian ini akan menggambarkan suatu informasi yang diamati peneliti dan di buktikan dengan pembagian angket kepada sample yang telah ditentukan.³¹ Metode penelitian adalah usaha seseorang yang dilakukan secara sistematis mengikuti aturan-aturan guna menjawab permasalahan yang hendak diteliti.³² Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti akan menghitung seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan terhadap pelayanan biro akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry.

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan Biro Bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan UIN Ar-Raniry. Kepuasan mahasiswa

³¹ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D,(Bandung : 2010, Alfabeta) hal. 279

³² Sukardi, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 19.

kemudian dijabarkan berdasarkan aspek pelayanan yang baik yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*).

3.2.2. Definisi Operasional

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membuat definisi operasional guna untuk memudahkan pembaca mengetahui makna dari setiap variabel yang akan diteliti.

Tabel 3.1 Definisi Operasional variabel

Variabel	Definisi Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pelayanan	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Dalam variabel kepuasan pelayanan terdapat 5 dimensi yang menjadi dasar kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL	Tangible (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rap 2. Ruang kuliah nyaman 3. Ketersediaan infokus diruang kulia 4. Terdapat pendingin ruangan disetiap ruang kuliah 5. Petugas akademik berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa 6. Ruang tunggu yang nyaman untuk pelayanan akademik 7. Lokasi pelayanan bersih bebas dari debu dan sampah 	Likert
		Responsiveness (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan memperoleh informasi akademik 2. Petugas akademik terkesan mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan bakademik 3. Petugas administrasi akademik cepat tanggap dalam merespon keluhan 	Likert

Variabel	Definisi Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
			<p>mahasiswa untuk masalah mendadak</p> <p>4. Memberikan informasi beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu</p> <p>5. Kemudahan pelayanan dalam proses pengurusan transkrip nilai di prodi</p> <p>6. Proses pembuatan surat aktif kuliah tidak memakan waktu yang lama</p> <p>7. Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik</p>	
		Reliability (Keandalan)	<p>1. Pelayanan tidak bersifat diskriminatif</p> <p>2. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit</p> <p>3. Kemudahan dalam mengakses web portal SIAKAD</p> <p>4. Kemudahan dan mengisi KRS</p> <p>5. Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi akademik untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan akademik</p> <p>6. Memberikan layanan secara maksimal dari jam 08: s/d 16:00 wib</p> <p>7. Kemudahan dalam melakukan registrasi ulang</p>	Likert

Variabel	Definisi Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
		Emphaty (Empati)	1. Penjelasan yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti mahasiswa 2. Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja 3. Kemudahan dalam menghubungi petugas 4. Petugas bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	Likert
		Assurance (Jaminan)	1. Petugas adil dalam memberikan pelayanan 2. Waktu dipergunakan secara efektif 3. Petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa 4. Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama 5. Petugas menunjukkan 6. Disiplin kerja yang tinggi	Likert

3.3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 23 Desember 2019 sampai 8 Februari 2020 dalam waktu sekitar 2 bulan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik penyebaran angket melalui media *online* (*google form*) kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN

Ar-Raniry (FISIP) Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

3.4. Metode Penentuan Subjek

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek / subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik / sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) UIN Ar-Raniry. FISIP terdiri dari 2 jurusan yaitu Ilmu Politik (IPOL) dan Ilmu Administrasi Negara (IAN). Adapun jumlah mahasiswa aktif di FISIP tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Data Mahasiswa FISIP

ANGKATAN	IPOL	IAN	JUMLAH
2014	6	10	16
2015	50	64	114
2016	73	120	193
2017	107	165	272
2018	91	132	223
2019	95	138	233
TOTAL		1.051	

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan jenis Probability Sampling dengan teknik *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. ³³

Sampel yang akan peneliti gunakan, sesuai dengan prosedur penelitian kuantitatif, sampel pada penelitian ini merupakan mahasiswa FISIP. Sebagaimana adanya pertimbangan, maka peneliti mengambil rumus *slovin* untuk menentukan ukuran sampel dalam populasi penelitian.

Adapun rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen Toleransi Kesalahan

Ukuran sampel akan diambil dari populasi yang telah ditentukan dengan rumus *slovin* dengan rincian :

$$N = 1051 \quad e = 10\%$$

³³ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Administrasi*, cetakan ke-22 (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 93.

$$n = \frac{1051}{1 + 1051 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1051}{11,51}$$

n = 91,31 (digenapkan menjadi 100 responden).

Setelah mengetahui jumlah rata-rata sampel peneliti menggunakan aplikasi Microsoft excel untuk menentukan sampel yang akan diteliti.

Table 3.3 Data Sampel Mahasiswa FISIP

ANGKATAN	IPOL	IAN	JUMLAH Persentase (%)
2014	1	0	1
2015	10	25	35
2016	12	23	35
2017	8	5	13
2018	8	2	10
2019	6	0	6
TOTAL PERSENTASE	45	55	100

3.5. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian. Instrumen sebagai alat pada penelitian ini instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah observasi dan angket.³⁴

³⁴ Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan (Jakarta :2003, PT. Bumi Aksara). Hal, 75

3.5.1. Uji Coba Instrumen Penelitian`

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah item layak dibagikan kepada responden atau tidak, instrumen diuji cobakan kepada responden yang memiliki karakteristik yang relatif sama dengan peneliti yang sebenarnya. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika harga $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada nilai signifikansi 10%. Sebaliknya, item dikatakan tidak valid jika harga $R_{hitung} < R_{tabel}$.

Uji coba angket dilberikan kepada 21 mahasiswa FISIP yang dipilih secara acak. Pengambilan keputusan dapat dilihat dari korelasi kuesioner pada $n = 21$ dan α 0,1 adalah 0,351. Jika $R_{hitung} > 0,351$. Maka item dikatakan valid dan jika $R_{hitung} < 0,351$ maka item dikatakan tidak valid. Adapun ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.4 Data Uji Validitas Angket

No	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	0,200	0,351	Tidak Valid
2	Ruang kuliah nyaman	0,475	0,351	Valid
3	Ketersediaan infokus diruang kuliah	0,338	0,351	Tidak vaid
4	terdapat pendingin ruangan disetiap ruang kuliah	0,363	0,351	Valid
5	Petugas akademik berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	0,846	0,351	Valid
6	Ruang tunggu yang nyaman untuk pelayanan akademik	0,893	0,351	Valid
7	Lokasi pelayanan bersih	0,868	0,351	Valid
8	Kemudahan memperoleh informasi akademik	0,857	0,351	Valid
9	Petugas akademik terkesan mengulur-ulur	0,752	0,351	Valid

No	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
	waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik			
10	Petugas administrasi akademik cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa untuk masalah mendadak	0,949	0,351	Valid
11	Memberikan informasi beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu	0,767	0,351	Valid
12	Kemudahan pelayanan dalam proses pengurusan Transkrip nilai	0,722	0,351	Valid
13	Proses pembuatan surat aktif kuliah tidak memakan waktu yang lama	0,707	0,351	Valid
14	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik	0,848	0,351	Valid
15	Pelayanan tidak bersifat diskriminatif	0,531	0,351	Valid
16	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	0,810	0,351	Valid
17	Kemudahan dalam mengakses web portal SIAKAD	0,718	0,351	Valid
18	Kemudahan dalam proses pengisian KRS	0,823	0,351	Valid
19	Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi akademik untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan akademik	0,817	0,351	Valid
20	memberikan pelayanan secara maksimal dari jam 08:00 s/d 16:00 WIB	0,771	0,351	Valid
21	Kemudahan dalam melakukan registrasi ulang	0,726	0,351	Valid
22	Penjelasan yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti mahasiswa	0,855	0,351	Valid
23	Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja	0,475	0,351	Valid
24	Kemudahan dalam menghubungi petugas	0,697	0,351	Valid
25	Petugas bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	0,480	0,351	Valid
26	Petugas adil dalam memberikan	0,556	0,351	Valid

No	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
	pelayanan			
27	Waktu dipergunakan secara efektif	0,816	0,351	Valid
28	Petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0,692	0,351	Valid
29	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama	0,802	0,351	Valid
30	Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	0,843	0,351	Valid

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Penelitian

Variabel	Butir Pernyataan Uji Coba	Butir Pernyataan Valid
Kepuasan Pelayanan	30	28
Jumlah Butir Pernyataan Valid		28

b. Reliabilitas

Mengacu pada sejauh mana konsistensi suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur. Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrument penelitian terhadap individu yang sama yang diberikan dalam waktu yang berbeda.³⁵ Keadaan suatu alat ukur dapat dilihat dari hasil tes seseorang dimana hasil tes menunjukkan skor yang relatif sama, meskipun responden di tes dalam waktu yang berbeda. Untuk mengukur keadaan suatu instrumen yang digunakan, maka dalam penelitian ini digunakan uji realibilitas berdasarkan “*Cronbatch's Alpha*” dengan bantuan SPSS. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada.

³⁵ Yusuf, A. Muri, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. (padang : UNP Pres. 2013) hal, 16

Mengetahui realibilitas suatu instrumen, R_{hitung} dibandingkan dengan R_{tabel} .

Pada nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, instrument tersebut signifikan.

- 1) $0,80 < 1,00$ realibilitas sangat tinggi
- 2) $0,60 < 0,80$ realibilitas tinggi
- 3) $0,40 < 0,60$ realibilitas sedang
- 4) $0,20 < 0,40$ realibilitas rendah
- 5) $0,00 < 0,199$ reliabilitas sangat rendah.³⁶

Hasil realibilitas instrument dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Nilai cronbatch
1.	Kepuasan Pelayanan	0,962

Berdasarkan pendapat Guilford hasil uji coba realibilitas variabel angket peneliti berada pada tingkat $0,80 < 1,00$ realibilitas sangat tinggi.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data biasanya dilakukan dengan kegiatan peneliti dalam upaya pengumpulan atau mengumpulkan sejumlah data lapangan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi dan angket.

Teknik pengumpulan data yang paling utama digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui angket. Penggunaan teknik angket diharapkan dapat mengumpulkan

³⁶ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Administrasi*, cetakan ke-22 (Bandung : Alfabeta, 2014).,hal, 214

informasi yang dibuthkan dengan cara tidak memberikan pertanyaan atau jawabannya secara langsung. Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung. Bentuk angket yang digunakan adalah berstruktur dengan bentuk jawaban tertutup dimana jawabannya telah tersedia dan responden hanya menjawab setiap pernyataan dengan cara memilih alternative jawaban yang telah disediakan.

Angket dengan menggunakan skala likert ini akan memudahkan responden dalam menjawab pernyataan yang telah disediakan dalam angket tersebut. Sugiono mengemukakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

3.7. Teknik Pengumpulan Skor

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju.³⁷

Tabel 3.7 Model Skala Likert

No	Rentang Jawaban	Pernyataan	
		Favorable (+)	Unfavorable (-)
1	sangat setuju (ss)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu (RR)	3	3
4	Tidak setuju (TS)	2	4
5	Sangat tidak setuju (STS)	1	5

3.8. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

³⁷ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Administrasi*, cetakan ke-22 (Bandung : Alfabeta, 2014).,hal, 107-108

Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa pada setiap permasalahan yang sudah diidentifikasi. Hasil penelitian berupa persentase angka pada kelima dimensi kepuasan layanan. Secara kuantitatif setiap bukti dan indikator yang tercantum dalam instrumen penelitian yang berupa angka akan dijabarkan lebih rinci. Pendeskripsian item bukti instrumen dilakukan berdasar acuan perolehan presentase angka pada setiap indikator yang diteliti.

Dengan demikian nantinya setiap indikator pengukuran kepuasan dapat menjabarkan setiap permasalahan yang diidentifikasi. Adapun secara lebih jelas analisis data penelitian dilakukan dengan unit analisis sebagai berikut:

1. Perhitungan Persentase

Persentase digunakan untuk mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Persentase diperoleh dengan memperhatikan sebaran skor pada distribusi frekuensi yang terjadi dan skala kepuasan yang diukur dari besarnya persentase. Untuk dapat menafsirkan data yang diperoleh perlu dilakukan penskoran data penelitian dengan rumus :

$$p = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P = Tingkat Persentase

F = Frekuensi Jawaban

$N = \text{Jumlah Sampel.}^{38}$

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan, norma kategori diklasifikasikan dengan kriteria yaitu : sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Adapun norma kategori yang digunakan yakni *mean hipotetik* Untuk menghitung rentangan data atau interval diperoleh dari rumus sebagai berikut :

$$\text{interval}_k = \frac{\text{data terbesar} - \text{kurang data terkecil}}{\text{jumlah kelompok}}$$

Instrumen pada penelitian ini terdiri dari 28 butir item pernyataan.

Berdasarkan rumus, diperoleh interval sebagai berikut :

Kepuasan pelayanan

Rentan (R) = data terbesar – data terkecil

$$= \frac{140 - 28}{5}$$

= 22,4 dibulatkan menjadi 24

Berdasarkan hasil rentangan di atas maka dasar interpretasi persentase yang digunakan adalah sebagai berikut:

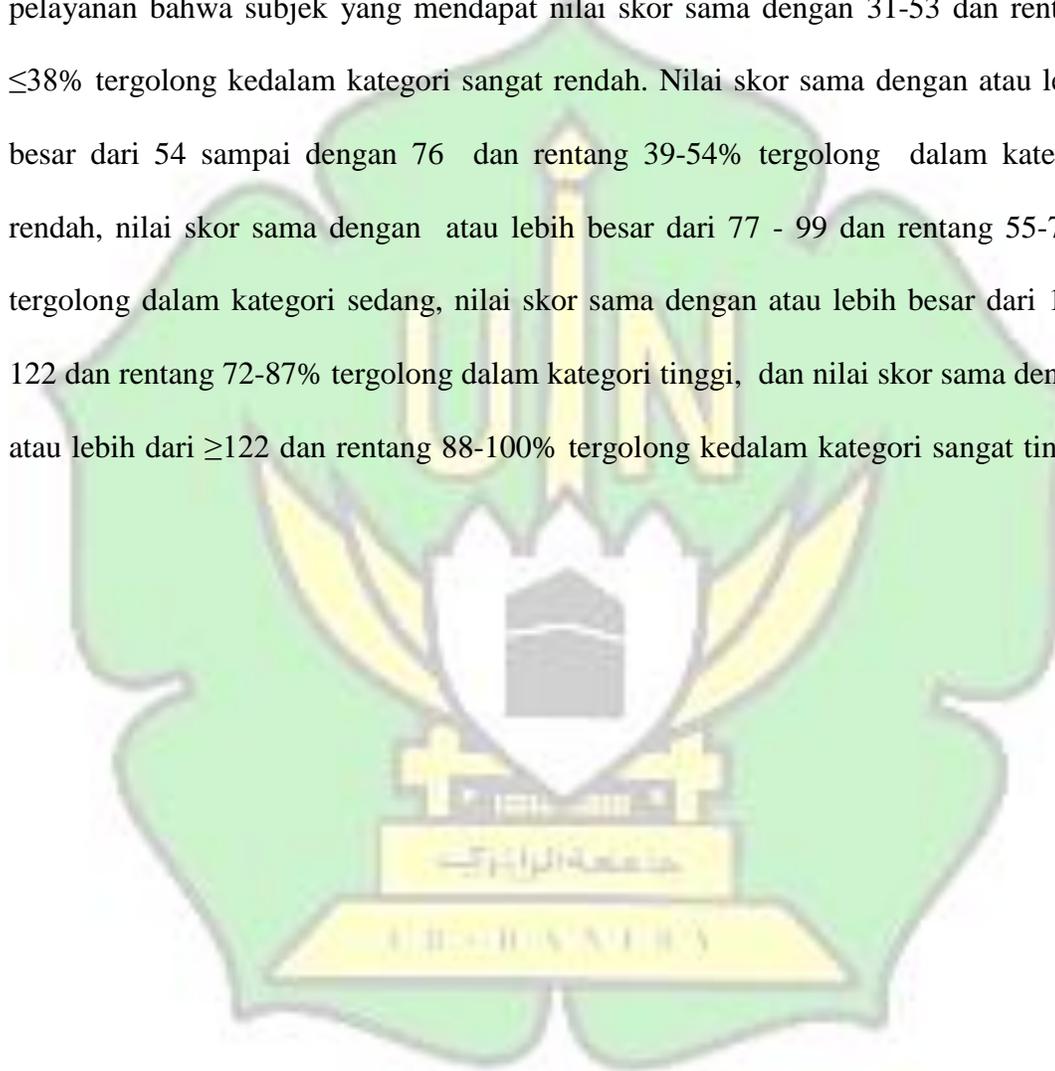
Tabel 3.8 Kriteria Interpretasi Skor Kepuasan Pelayanan

Kategori	Interval Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan	Rentang
Sangat Tinggi	≥ 122	88-100%
Tinggi	100-122	72-87%
Sedang	77-99	55-71%

³⁸ Sudjana. N. metode statistika (edisi keenam) (Bandung. 2002. Trasiito) hal, 50

Rendah	54-76	39-54%
Sangat rendah	31-53	≤38%

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dipahami pada interval skor kepuasan pelayanan bahwa subjek yang mendapat nilai skor sama dengan 31-53 dan rentang ≤38% tergolong kedalam kategori sangat rendah. Nilai skor sama dengan atau lebih besar dari 54 sampai dengan 76 dan rentang 39-54% tergolong dalam kategori rendah, nilai skor sama dengan atau lebih besar dari 77 - 99 dan rentang 55-71% tergolong dalam kategori sedang, nilai skor sama dengan atau lebih besar dari 100-122 dan rentang 72-87% tergolong dalam kategori tinggi, dan nilai skor sama dengan atau lebih dari ≥122 dan rentang 88-100% tergolong kedalam kategori sangat tinggi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN Ar-Raniry) terbentuk pada tanggal 1 Oktober tahun 2013. Sebelumnya UIN Ar-Raniry bernama Institut Agama Islam Negeri (IAIN) dan kata Ar-Raniry yang dinisbahkan kepada IAIN Banda Aceh adalah nama seorang Ulama besar dan mufti yang sangat berpengaruh pada masa Sultan Iskandar Tsani yang bernama Syeikh Nuruddin Ar-Raniry yang berasal dari Ranir (sekarang Rander) di Gujarat India. Kemudian berubah nama menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry melalui Perpres No. 64 Tahun 2013.³⁹

UIN Ar-Raniry terdiri dari 9 Fakultas dan 32 Prodi atau Jurusan salah satunya ialah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan merupakan Fakultas baru pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry pada Tahun 2014 dan memiliki dua prodi yang terdiri dari Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Prodi Ilmu Politik.

³⁹ Panduan Akademik Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun akademik 2018-2019, hal, 159-163

a. Visi Dan Misi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP)

1) Visi

Menjadi fakultas yang berbasis riset yang unggul dan berjiwa entrepreneur di bidang sosial dan pemerintahan, serta mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa yang berbasis islami, dengan memperhatikan kearifan lokal melalui proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat tahun 2025.

2) Misi

- 1) Melaksanakan pendidikan yang berbasis dinul islami, sehingga pola pikir, wawasan dan keterampilan mahasiswa di bidang ilmu sosial dan ilmu pemerintahan berkembang sesuai dengan nilai-nilai keislaman, keindonesiaan, dan keacehan.
- 2) Melaksanakan riset dan kajian ilmu administrasi Negara dan ilmu politik untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- 3) Melakukan pengabdian kepada masysarakat untuk mewujudkan demokrasi dan pemberdayaan masyarakat sipil (*civil society*).
- 4) Meningkatkan jaringan kelembagaan yang berbasis teknologi informasi dsn komunikasi (TIK), untuk menjalin sinergisitas dengan berbagai lembaga formal dan informal.

b. Program Studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**1) Prodi Ilmu Politik****a) Visi**

Pada tahun 2025 menjadi salah satu program studi yang unggul di Sumatra dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat untuk menghasilkan lulusan di bidang ilmu politik yang memiliki kemantapan pengetahuan dan berakhlak mulia.

b) Misi

- 1) Melahirkan Sarjana Ilmu Politik yang islami dan kompeten dalam mengembangkan diri secara professional.
- 2) Nelaksanakan manajemen pendidikan dengan menerapkan prinsip penjamin mutu (*quality assurance*).
- 3) Melaksanakan pendidikan bidang ilmu politik, yang bermutu dalam rangka menghasilkan lulusan yang berdaya saing secara moral maupun akademis serta dapat bermanfaat bagi agama, bangsa dan Negara.
- 4) Menyelenggarakan dan menghasilkan penelitian dibidang politik yang berkualitas dan bermanfaat bagi pemerintah, masyarakat serta takeholder lainnya.

- 5) Mendorong pengembangan mutu dosen untuk melanjutkan/ menyelesaikan studi di tingkat doktoral demi terwujudnya pendidikan yang lebih berkualitas.

2) Prodi Ilmu Administrasi Negara

a) Visi

Menjadi prodi yang unggul dan terkemuka dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat untuk menghasilkan lulusan ilmu administrasi Negara yang memiliki kemantapan spiritual dan berakhlak mulia pada tahun 2025 di Indonesia.

b) Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pembelajaran dalam bidang ilmu administrasi Negara yang dilandasi semangat integritas dan nilai-nilai islami dan didukung oleh tenaga pengajar profesional, fasilitas dan manajemen modern.
- 2) Melahirkan sarjana ilmu administrasi Negara yang islami dan kompeten dalam mengembangkan diri secara profesional.
- 3) Menciptakan lingkungan akademik yang kompetitif, berorientasi pada pengembangan ilmu administrasi Negara berbasis keislaman, kebangsaan dan kearifan lokal.
- 4) Membuka jejaring kerjasama lintas lembaga untuk pengembangan ilmu dan penyerapan lulusan program studi ilmu administrasi Negara.

- 5) Mengadakan penelitian dan pengabdian masyarakat yang terfokus pada kajian administrasi dan organisasi sosial dan berkeadilan.⁴⁰

4.2. Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan Dan Kerjasama (BAAKK)

Biro administrasi akademik, kemahasiswaan dan kerja sama yang selanjutnya disebut BAAKK mempunyai tugas melaksanakan administrasi akademik, kemahasiswaan, pemberdayaan alumni, dan kerjasama. Dalam melaksanakan tugasnya biro AAKK menyelenggarakan fungsi :

- 1) Pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan
- 2) Pengelolaan informasi dan pelayanan administrasi akademik
- 3) Pelaksanaan kemahasiswaan dan pemberdayaan alumni
- 4) Pengelolaan kerjasama.

Biro AAKK terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

- 1) Bagian akademik
- 2) Bagian kemahasiswaan dan alumni
- 3) Bagian kerjasama, kelembagaan, dan hubungan masyarakat

1. Bagian Akademik

Bagian akademik mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan informasi akademik, pelayanan administrasi akademik, dan layanan akademik. Dalam melaksanakan tugasnya bagian akademik menyelenggarakan fungsi :

⁴⁰ Panduan Akademik Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun akademik 2018-2019, hal, 158-166

- a. Pelaksanaan pengelolaan informasi akademik
- b. Pelaksanaan administrasi akademik
- c. Pelaksanaan layanan akademik

Bagian akademik terdiri dari 3 subbagian, yaitu :

- 1) Subbagian informasi akademik. Subbagian informasi akademik mempunyai tugas melakukan pengelolaan informasi akademik.
- 2) Subbagian administrasi akademik. Subbagian administrasi akademik mempunyai tugas melakukan pelaksanaan administrasi akademik
- 3) Subbagian layanan akademik. Subbagian layanan akademik mempunyai tugas melakukan layanan akademik

2. Bagian Kemahasiswaan Dan Alumni

Bagian kemahasiswaan dan alumni mempunyai tugas melaksanakan administrasi kemahasiswaan, pembinaan bakat dan minat mahasiswa, dan pemberdayaan alumni. Bagian kemahasiswaan dan alumni menyelenggarakan beberapa fungsi, yaitu :

- a. Pelaksanaan administrasi kemahasiswaan
- b. Pembinaan bakat dan minat mahasiswa
- c. Pemberdayaan alumni

Bagian kemahasiswaan dan alumni terdiri dari 2 subbagian, yaitu :

- 1) Subbagian administrasi dan pembinaan mahasiswa mempunyai tugas melakukan administrasi kemahasiswaan, pembinaan bakat dan minat mahasiswa.

- 2) Subbagian pemberdayaan alumni mempunyai tugas melakukan administrasi dan pemberdayaan alumni

3. Bagian Kerjasama, Kelembagaan dan Hubungan Masyarakat

Bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi kerjasama, pengembangan kelembagaan, dan kehumasan. Dalam melaksanakan tugasnya bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat menyelenggarakan fungsi :

1. Penyiapan dan pelaksanaan administrasi kerja sama
2. Pengembangan kelembagaan
3. Pelaksanaan kehumasan, pendokumentasian, informasi dan publikasi.

Bagian kerja sama, kelembagaan dan hubungan masyarakat terdiri dari dua subbagain, yaitu :

- 1) Subbagian kerja sama dan kelembagaan. Subbagian kerja sama dan kelembagaan mempunyai tugas melakukan penyiapan administrasi, kerja sama dan pengembangan lembaga
- 2) Subbagian hubungan masyarakat dan informasi mempunyai tugas melakukan kehumasan, pendokumentasian, dan informasi.⁴¹

4.3. Struktur Organisasi Biro AAKK

⁴¹ Peraturan menteri agama republik Indonesia Nomor 12 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja universitas negeri ar-rairy banda aceh

4.1 Tabel Struktur Organisasi BAAK

NO	Nama	PANGKAT	JABATAN	PENDIDIKAN
		GOL/ RUAN	NAMA	
1	2	3	4	5
Biro Administrasi Akadik, Kemahasiswaan Dan Kerjasama				
1	Drs. JUNAIDI 150245383/1961070 61991011001	IV/c	Kepala Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan Dan Kerjasama	S1
	Bagian Akademik			
2	FADHLI, S. AG., M.PD. 150279398/1977020 11997031003	IV/a	KEPALA BAGIAN AKADEMIK	S2
	Sub Bagian Informasi Akademik			
3	SAIFUL EFFENDI, S/H.I. 150381150/1983082 72006041003	III/c	Kepala sub bagian informasi akademik	S1
	4			
5		WAHYUDI	-	PENGADMINI STRASI INFORAMSI AKADEMIK
Sub Bagian Administrasi Akademik				
6	MARDHIAH,S.Sos. I., MPd. 150250643/1970070 41992022001	III/d	Kepala bagian sub administrasi akademik	S2
	7			
8		NURMA, Sag., M.A.	III/d	Pengevaluasi akademik

NO	Nama	PANGKAT	JABATAN	PENDIDIKAN
		GOL/ RUAN	NAMA	
1	2	3	4	5
	150390684/1970060 52007012047			
9	RIDHA ILAHI, SKom. 23003952/19790530 2014031001	III/b	PENGELOLA APLIKASI SIKAD	S1
Sub Bagian Layanan Akademik				
10	ZALIKHA, S.Pd.I 150322099/1973041 22002122002	III/d	Kepala sub bagian layanan akademik	S1
11	MARIA ULFA, S.P.d.I., M.A 230001647/1978060 62009102001	III/b	Petugas ketatausahaan dan kerumahtanggan warek I	S2
12	NURLAILA 201004386/1979080 52009102001	II/c	PENGADMINI STRASIAN LAYANAN AKADEMIK	SLTA
13	IDA WAHYUNI, S.Pd	-	PENGELOLA LAYANAN AKADEMIK	S1
Bagian Kemahasiswaan Dan Alumni				
14	NURBAITI, S.Ag., M.H 150279394/1968102 81997032001	IV/b	Kepala bagian kemahasiswaan dan alumni	S2
Sub Bagian Administrasi Dan Pembinaan Mahasiswa				
15	BAKHTIAR, S.Ag., M. Pd 1520326185/196904 012003121001	III/d	Kepala bagian administrasi dan pembinaan mahasiswa	S2
16	LAZUARDI MUHAMMAD LATIF L.c. 150318427/1975011 52001121004	III/d	Pengadministras isan staf WR III	S2
17	RAMZIATI	-	Pengelola	

NO	Nama	PANGKAT	JABATAN	PENDIDIKAN
		GOL/ RUAN	NAMA	
1	2	3	4	5
	TAUFIKA, MA		administrasi dan data kemahasiswaan	
18	NURUL HADI MD. S.PD.I	-	Pengelola data beasiswa dan bantuan	S1
Sub Bagian Pemberdayaan Alumni				
19	ABDULLAH MUNIR 201004060/1977070 42009101002	III/c	Kepala sub bagian pemberdayaan alumni	S2
	20			
21	MUKHTAR EFFENDI 2010418436/197307 112009011005	III/c	Pengadministrasi san	SLTA
	Bagian Kerjasama Dan Hubungan Masyarakat			
22	M.SAID FARZAH ALI, S.Pd.I., M.M 150322344/1969070 32002121001	IV/a	Kepala bagian kerjasama	S2
	Sub Bagian kerjasama dan kelembagaan			
23	SUPRIYADI, S.Pd.I., M.M 150326187/1978060 520003121003	III/d	Pengelola administrasi kerjasama dan kelembagaan	S2
	24			
25		Drs. FAKRI, M.A. 150378348/1967021 2006041001	III/d	Kepala sub bagian kerjasama dan kelembagaan

NO	Nama	PANGKAT	JABATAN	PENDIDIKAN
		GOL/ RUAN	NAMA	
1	2	3	4	5
26	KUDRI, Sag.	III/c	Pengadministras ia	S1
	201603798/1970030 81999031001			
Sub Bagian Hubungan Masyarakat Dan Informasi				
27	NAZARUDDIN, S.E.	III/d	Kepala sub bagian hubungan masyarakat dan informasi	S1
	150272581/1974041 51994031003			
28	MASTURDIN, M.Ag	-	Petugas protocol	S1
29	NAZARULLAH, S.sos.I	-	Penyusunan bahan siaran dan pemberitaan	S1
30	ZULMAHDI, S.Hum	-	Penyusunan bahan video dan oemberitaan video visual	S1
31	KHADIJAH, S.Pd.I	-	Pengadministras i dan MC	S1

4.4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.4.1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAKK

Setelah melakukan penelitian, peneliti mendapatkan hasil Persentase data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 Data Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro bagian Akademik Dan Kemahasiswaan

Kategori	Interval Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan	Frekuensi	Rentang	Persent %
Sangat tinggi	≥ 122	8	88-100%	8%
Tinggi	100-122	33	72-87%	33%
Sedang	77-99	35	55-71%	35%
Rendah	54-76	18	39-54%	18 %
Sangat rendah	31-53	6	$\leq 38\%$	6%

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa dari keseluruhan sampel yang berjumlah 100 mahasiswa, dari 100 % persentase pilihan jawaban mahasiswa terhadap angket, 8% menyatakan bahwa tingkat pelayanan biro akademik termasuk dalam kategori sangat tinggi dilihat dari interval skor yang didapat melalui rumus. 33 mahasiswa FISIP menyatakan bahwa tingkat pelayanan biro akademik termasuk dalam kategori tinggi yang dapat dipersentasekan 33%,Selanjutnya sebagian mahasiswa FISIP menyatakan bahwa pelayanan biro akademik berada dikategori sedang dengan jumlah frekuensi 35 mahasiswa yang dapat dipersentasikan menjadi 35%. Sedangkan 18 mahasiswa FISIP menyatakan bahwa tingkat pelayanan biro akademik berada pada kategori rendah dengan jumlah frekuensi 18% kemudian 6 mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan biro akademik tergolong sangat rendah yang dapat dipersentasekan 6%.

Dilihat dari rata-rata persentase melalui interval skor dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan berada pada kategori Sedang karena persentase tertinggi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berada pada

kategori tersebut. Dengan demikian kepuasan mahasiswa fisip terhadap pelayanan biro akademik dan kemahasiswaan cukup baik. Lebih rinci untuk melihat gambaran kepuasan pelayanan yang dirasakan mahasiswa fisip dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.3 Deskripsi indikator Rata-rata (Mean) dan Persentase (%) Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Bagian Akademik Dan Kemahasiswaan.

No	Indikator	Skor							
		Ideal	Max	Min	Σ	Mean	Sd	%	Kategori
1	Aspek Tangible (bukti fisik)	25	25	5	1797	17,97	4,0	71,88	T
2	Aspek responsivness (daya tanggap)	35	35	7	2240	22,4	6,38	64	SD
3	Aspek reliability (keandalan)	35	35	7	2336	23,36	6,84	66,74	SD
4	Aspek Emphaty (empati)	20	20	4	1254	12,54	3,57	62,7	SD
5	Aspek Assurance (jaminan)	25	25	5	1673	16,73	4,49	66,92	SD
Keseluruhan		140	139	31	9300	93	22,96	66,43	SD

Keterangan :

Max : Skor maksimal

Min : Skor Minimal

Σ : Total

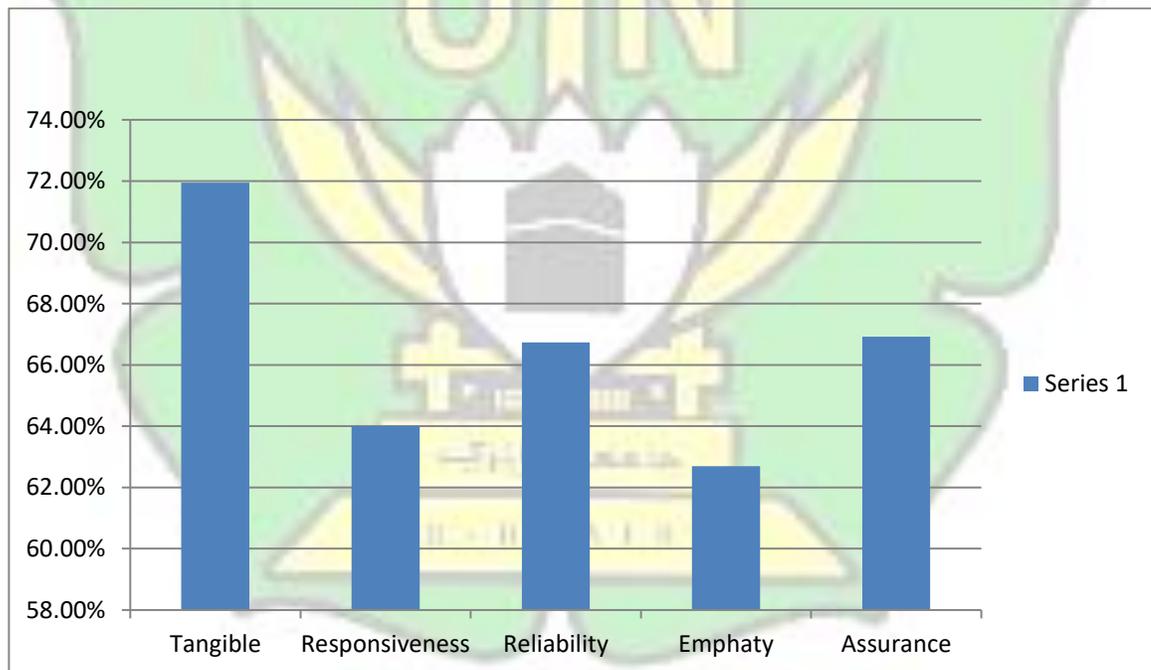
Sd : Standar Deviasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan berada pada kategori sedang dengan keseluruhan skor tertinggi 139 dari skor ideal yaitu 140. Skor terendah keseluruhan adalah 31, skor total 9300, kemudian rata-rata skor 93, dengan tingkat capaian keseluruhan responden sebesar

66,43%. Sehingga dapat diinterpretasikan dalam katagori sedang dengan standar deviasi berada pada 22,96.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

4.4 Diagram Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Pelayanan



4.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan perindikator, skor tertinggi berada pada indikator *tangible* dengan kategori tinggi, kemudian skor

tertinggi ke dua berada pada indikator jaminan (*assurance*) dengan kategori sedang, dan indikator ketiga yaitu keandalan (*reliability*) berada pada kategori sedang, dan keempat berada indikator (*responsiveness*), dan terakhir berada pada indikator *emphaty* berada di kategori sedang. Secara rinci faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi dapat dilihat dibawah ini :

a. Skor tertinggi (*Tangible*)

Tabel 4.5 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Indikator *Tangible*

No	Pernyataan	Skor	%	Ket
1	Ruang kuliah nyaman	375	75	T
2	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa	377	75,4	T
3	Ruang tunggu nyaman untuk pelayanan akademik	334	66,8	SD
4	Lokasi pelayanan bersih	353	70,6	T
5	Tersedia pendingin ruangan	338	67,6	SD
Total skor		1439	71,88	T

Secara rinci dari penelitian ini tampak bahwa skor tertinggi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan terletak pada indikator *tangible* (bukti fisik) dengan persentase sebesar 71,88%. Kemudian skor rata-rata terendah terletak pada indikator *emphaty* dengan persentase sebesar 62,7%. Hal ini membuktikan bahwa salah satu unsur dalam memenuhi kualitas pelayanan sebaiknya berwujud atau terlihat dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersisasi

administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, serta kelengkapan peralatan penunjang. Dengan memberikan peralatan serta penampilan yang sesuai maka dapat membentuk kepuasan pelanggan yang efektif. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat terlihat dari lembaga tersebut mampu menerapkan standar kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini terdapat empat pernyataan yang terlihat pada tabel 4.3, dari persentase pilihan responden membuktikan bahwa standar kepuasan seseorang itu tercapai secara fisik atau terlihat maka pelayanan yang diberikan termasuk efektif. Salah satu pernyataannya adalah “petugas akademik berpenampilan rapi”, Sesuai dengan hal tersebut ketika mahasiswa FISIP melakukan pengurusan akademik petugas berpenampilan sesuai dengan norma-norma yang ada di universitas sehingga petugas yang melayani terlihat rapi.

b. Skor Tertinggi Kedua (assurance)

Tabel 4.6 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Indikator Assurance

No	Pernyataan	Skor	%	Ket
1	Petugas adil dalam memberikan pelayanan	339	67,8	SD
2	Waktu dipergunakan secara efektif	335	67	SD
3	Petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	361	72,2	T
4	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama	308	61,6	SD
5	Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	330	66	SD
Skor Total		1673	66,92	SD

Selanjutnya, secara rinci dari penelitian ini tampak bahwa skor ke dua yang tertinggi termasuk kedalam kategori sedang berada pada indikator *assurance* (jaminan) dengan persentasi sebesar 66,92%. Salah satu pernyataan yang ada pada angket dalam indikator jaminan adalah “petugas bersikap sopan dalam memberikan layanan “ Hal ini membuktikan bahwa ketika petugas berperilaku ramah serta sopan santun dalam melayani konsumen, maka hal tersebut dapat meningkatkan perasaan senang dan aman pada diri konsumen. Perilaku tersebut bertujuan untuk tercapainya kepuasan mahasiswa. Sebuah pelayanan yang ramah dilakukan petugas saat melakukan transaksi akan menjadikan kualitas pelayanan yang baik dan akan memberikan dampak yang baik pula bagi sebuah lembaga.

Salah satu kriteria pelayanan publik yang baik/professional yaitu, Ramah (Komunikatif) dengan ucapan selamat datang, ataupun ucapan selamat pagi, siang, sore, atau selamat malam dan tentunya disertai senyuman adalah kriteria pertama dan utama. Hal tersebut tentunya dapat mencairkan suasana tegang dalam proses selanjutnya nanti, dan si pelanggan pun akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.

Tingkat perasaan senang pelanggan ditentukan oleh sikap, perlakuan yang diberikan oleh petugas. Dari hasil jawaban responden terhadap indikator jaminan terlihat bahwa perlakuan petugas yang didapat oleh mahasiswa FISIP di biro akademik UIN tergolong cukup baik .

c. Skor Tertinggi Ke Tiga (Keandalan)

Tabel 4.7 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Indikator Reliability

No	Pernyataan	Skor	%	Ket
1	Pelayanan tidak bersifat diskriminatif	348	69,6	SD
2	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	305	61	SD
3	Kemudahan dalam mengakses web portal SIAKAD	341	68,2	SD
4	Kemudahan dalam Proses pengisian KRS	328	65,6	SD
5	Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi akademik untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan akademik	353	70,6	T
6	Memberikan layanan secara maksimal dari jam 08: s/d 16:00 wib	324	64,8	SD
7	Kemudahan dalam melakukan registrasi ulang	337	67,4	SD
Skor total		2336	66,74	SD

Selanjutnya skor tertinggi ketiga pada penelitian ini berada pada indikator keandalan termasuk kedalam kategori sedang dengan jumlah presentase sebesar 66,74%. Dalam indikator keandalan petugas menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

Didalam angket yang telah disebarkan kepada responden Pada indikator keandalan terdapat 7 pernyataan, salah satunya ialah “Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi akademik untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan akademik”. Hal tersebut berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Beberapa kriteria pelayanan publik yang baik/professional yaitu :

- a) Responsif, yang berarti cepat merespons apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
- b) Proaktif yaitu segera berinisiatif dalam membantu apa saja yang ada hubungannya dengan faktor kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.
- c) Tindak Lanjut, yaitu menyediakan layanan lanjutan, apabila diperlukan adanya perbaikan dan perubahan tertentu nantinya. Bisa meninggalkan kontak telepon, email ataupun sarana komunikasi lain yang bisa dihubungi dan diakses oleh pelanggan tersebut nantinya, kalau dalam jual beli istilah ini adalah layanan purna jual.

Dari penjelasan tersebut salah satu aspek keandalan yang terlihat pada fakultas FISIP adalah kemudahan mahasiswa mengakses web portal siacad, dimana terdapat petunjuk layanan yang disediakan oleh petugas administrasi akademik dalam media online untuk memudahkan mahasiswa mengurus hal-hal yang berkaitan dengan akademik secara cepat dan tepat.

d. Skor Tertinggi Ke Empat (Responsiveness)

Tabel 4.8 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Indikator Responsivness

No	Pernyataan	Skor	%	Ket
1	Kemudahan memperoleh informasi akademik	319	63,8	SD
2	Petugas akademik terkesan mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik	285	57	SD
3	petugas administrasi akademik cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa untuk masalah mendadak	321	64,2	SD
4	Memberikan informasi beasiswa bagi mahasiswa	320	64	SD

No	Pernyataan	Skor	%	Ket
	yang berprestasi dan kurang mampu			
5	Kemudahan pelayanan dalam proses pengurusan transkrip nilai di prodi	376	75,2	T
6	Proses pembuatan surat aktif kuliah tidak memakan waktu yang lama	314	62,8	SD
7	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik	305	61	SD
Skor total		2240	64	SD

Selanjutnya skor tertinggi keempat berada pada indikator responsiveness termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 64 %. Salah satu pernyataan yang diisi oleh responden ialah “petugas akademik terkesan mengulur-ngulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik” pernyataan di atas merupakan negatif akan tetapi pada kenyataannya hal tersebut yang dirasakan oleh mahasiswa yang membuat menurunnya tingkat kepuasan terhadap respon yang diberikan petugas akademik. Sedangkan salah satu kriteria pelayanan publik yang baik atau profesional ditandai dengan adanya Konfirmasi yaitu Penjelasan yang sejelas mungkin atas segala hasil proses yang telah diajukan pelanggan. Saat jam istirahat pun diberitahukan apabila tidak ada jadwal yang tertulis, agar pelanggan ataupun orang yang memiliki kepentingan tersebut tidak bertanya-tanya. yang berarti apabila petugas cepat merespon apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa atau pelanggan maka tidak akan terjadi keluhan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.

Seperti dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh BAAK masih terdapat masalah yang signifikan sehingga terbukti menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa khususnya FISIP terhadap BAAK UIN Ar-Raniry yaitu dalam pembuatan KTM angkatan 2017 yang tak kunjung terealisasikan. Dari lima indikator

yang ada di dalam angket bahwa indikator responsiveness berada pada tingkat kedua terbawah sehingga perlu adanya perbaikan dan harus dilakukan upaya dari petugas akademik agar meningkatkan citra baik bagi universitas. Sesuai dengan peraturan menteri agama No 21 tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, tugas administrasi akademik diwajibkan pada Pasal 86 ayat (1) Administrasi akademik diselenggarakan untuk memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada mahasiswa dengan mengutamakan prinsip efektivitas, efisiensi, dan akurasi. (2) Pelayanan administrasi akademik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan pada fakultas, pascasarjana, jurusan, program studi dan unit terkait lainnya.

Standar Layanan dijelaskan pada Pasal 87 ayat (1) Standar pelayanan Universitas mengacu kepada standar pelayanan publik dengan mempertimbangkan kualitas, pemerataan, kesetaraan, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan layanan.

e. Skor Tertinggi Ke Lima (Empati)

Tabel 4.9 Hasil Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Indikator Emphaty

No	Pernyataan	Skor	%	Ket
1	Penjelasan yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti mahasiswa	357	71,4	T
2	Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja	312	62,4	SD
3	Petugas bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	311	62,2	SD
4	Kemudahan dalam menghubungi petugas	274	54,8	SD
Skor total		1254	62,7	SD

Selanjutnya skor tertinggi kelima berada pada indikator empati yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 62,7%. Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik antar petugas dan pelanggan, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Salah satu pernyataan yang terdapat pada indikator empathy adalah “Kemudahan dalam menghubungi petugas”. Namun, terlihat dari hasil data bahwa hubungan antara petugas dan pelanggan belum terjalin secara maksimal hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5. Hal tersebut tentunya dapat berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan.

Menurut departemen dalam negeri bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa. kepuasan pelanggan yang di tinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Hal tersebut membuktikan bahwa empathy seorang petugas saat memberikan pelayanan adalah hal terpenting untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa. Karena ketika mahasiswa datang dengan tujuan tertentu lalu mendapatkan pelayanan baik dimana petugas menciptakan hubungan interpersonal, serta penuh perhatian sehingga

mahasiswa akan semakin leluasa dalam mengutarakan maksud dan tujuan dari kepentingannya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan hasil penelotian dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum hasil tingkat kepuasan mahasiswa dari rata-rata persentase melalui interval skor bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan berada pada kategori sedang. Karena persentase tertinggi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tersebut . Sebagian mahasiswa FISIP menyatakan bahwa pelayanan biro akademik berada dikategori sedang dengan jumlah frekuensi 35 mahasiswa yang dapat dipersentasikan menjadi 35%. Dengan demikian kepuasan mahasiwa FISIP terhadap pelayanan biro akademik dan kemahasiswaan cukup baik.
2. Secara keseluruhan dari penelitian ini tampak faktor kepuasan mahasiswa dilihat perindikator adalah tangible bahwa skor tetinggi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan terletak pada indikator tangible (bukti fisik) dengan persentase sebesar 71,95%. Skor ke dua yang tertinggi termasuk kedalam kategori sedang berada pada indikator assurance (jaminan) dengan persentasi sebesar 66,92%. Skor tertinggi ketiga pada penelitian ini berada pada indikator

keandalan termasuk kedalam kategori sedang dengan jumlah presentase sebesar 66,74%. Skor tertinggi keempat berada pada indikator responsiveness termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 65,51%. Skor tertinggi kelima berada pada indikator empati termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 62,7%. Berdasarkan hal tersebut ada beberapa indikator dalam pelayanan akademik yang harus di tingkatkan oleh petugas agar mampu menciptakan kepuasan mahasiswa dalam kategori tinggi di semua indikator .

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, adapun saran yang perlu peneliti sampaikan sebagai bahan pertimbangan pihak universitas yaitu : Diharapkan pihak pemberi layanan atau biro administrasi akademik dan kemahasiswaan hendaknya meningkatkan empati. Karena berdasarkan hasil jawaban responden bahwa indikator empati berada pada kategori terendah. Sesuai dengan kualitas mutu pelayanan para petugas mampu memberikan perhatian individual, menciptakan hubungan interpersonal yang baik kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen sehingga pelayanan yang diberikan melekat dihati konsumen dan petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya agar membuat kepuasan mahasiswa meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Barata, Atep Adya, 2003 *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*(Jakarta : PT Elex Media Komputindo)
- Anwar, Dessy. 2005 *Kamus lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya : Amelia Computindo,)
- H. Wirman Syafri. 2012 *Studi tentang Adminitrasi Publik*
- Hyacintha Susanti ,Heria Windasuri2017 , *Excelent Service* (Jakarta PT.Gramedia Pustaka Utama,)
- Lili Suryati, 2015. *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyaitas Pelanggan* (Yogyakarta : CV Budi Utama).
- M. Anang Firmansyah, 2018 *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta, CV Budi Utama).
- Panduan Akademik Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh TAHUN akademik 2018-2019
- Supranto, J. 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta,). .
- Sjahrazad Masdar dan Sulikah Asmorowati dan Jusuf Irianto, 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*
- Sudjana. N. 2002 *Metode statistika* (edisi keenam)
- Suharto, Sugeng. 2019 *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik Dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu Dalam Bidang Kesehatan* (Sidoarjo : Uwais Inspirasi Indonesia).
- Sugiyono, 2010 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta)
- Sugiyono, 2014 *Metodelogi Penelitian Administrasi, cetakan ke-22* (Bandung : Alfabeta)
- Sukardi, 2003 *Metodelogi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara).

Tjiptono, Fandy 2005 *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andi)

Yusuf, A. Muri, 2013 *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*

Undang-Undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan

Peraturan Menteri Agama No 21 tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Peraturan menteri agama republik Indonesia Nomor 12 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja universitas negeri ar-rairy banda aceh

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 25 Tahun 2009.Tentang Pelayanan Publik

UUD 1945 diakses pada tanggal 23 juli 2019

Web:

<https://metrorakyat.com/tag/para-aktivis-mahasiswa-uin-ar-raniry-demo-dan-membakar-ban-di-depan-biro-universitas/> diakses pada tanggal 25 juli 2019

KBBI diakses pada tanggal 19 November 2019

www.wikipedia.com diakses pada tanggal 22 November 2019

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor : 1895/Un.08/FISIP/Kp.07.5/09/2019

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- ing : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

- at : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

atikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 11 Juli 2019

MEMUTUSKAN

kan :

IA :

- Menunjuk Saudara :
1. Dr. Said Amirul Kamar, MM, M.Si Sebagai pembimbing pertama
 2. Dian Rubianty, SE., Ak., MPA. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Ahmad Mahyaruddin
NIM : 150802006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry
- : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.
: Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 02 September 2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp/ fax : 0651-7552921 - 7552922

Situs: www.ar-raniry.ac.id E-mail: uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2373/Un.08/B.II/PP.00.9/01/2020

21 Januari 2020

Lamp : -

Hal : Izin Penelitian

Yth.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

di -

Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Menyikapi surat Saudara Nomor : B-2613/Un.08/FISIP/PP.00.9/12/2019 tanggal 04 Desember 2019 tentang Mohon Izin Penelitian untuk pengambilan data dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry", maka kami bersedia memberikan data yang dibutuhkan untuk Penelitian dimaksud kepada :

Nama : Ahmad Mahyaruddin

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

NIM : 150802002

Demikian, untuk dapat dipergunakan seperlunya.



Rektor,
Kepala Biro Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Unaidi

nbusan :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Saudara Ahmad Mahyaruddin (NIM.150802002);

Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921
Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B- 2613/Un.08/FISIP/PP.00.9/12/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

04 Desember 2019

Kepada Yth,

Kepala BAAK

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Ahmad Mahyaruddin
NIM : 150802002
Fakultas / Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara
Judul : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Ar-Raniry.
Lokasi Penelitian : Fakultas FISIP UIN Ar-Raniry

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

pekan,

Prnita Dewi

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU PEMERINTAHAN (FISIP) TERHADAP PELAYANAN BIRO
BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
UIN AR-RANIRY**

Identitas Responden:

1. Nama :
2. Prodi/Jurusan :
3. Angkatan :

PETUNJUK UMUM :

- a) Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro bagian akademik dan kemahasiswaan
- b) Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c) Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- d) Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4) Responsiveness (5) empathy
- e) Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang () kolom yang tersedia
- f) Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1) Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
 - 2) Tidak Setuju (TS) = 2
 - 3) Ragu-ragu (RR) = 3
 - 4) Setuju (S) = 4
 - 5) Sangat Setuju (SS) = 5

1. *Tangible* (Bukti fisik)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Ruang kuliah nyaman					
2	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa					
3	Ruang tunggu nyaman untuk pelayanan akademik					
4	Lokasi pelayanan bersih bebas debu dari sampah					
5	Tersedia Pendingin Ruangan					

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Kemudahan memperoleh informasi akademik					
2	Memberikan informasi beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dan kurang mampu					
3	Petugas administrasi akademik cepat tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa untuk masalah mendadak					
4	Petugas akademik terkesan mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik					
5	Kemudahan pelayanan dalam proses pengurusan transkrip nilai di prodi					
6	Proses pembuatan surat aktif kuliah tidak memakan waktu yang lama					
7	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik					

3. *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Pelayanan tidak bersifat diskriminatif					
2	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
3	Kemudahan dalam mengakses web portal SIAKAD dan mengisi KRS bagi mahasiswa					
4	Proses pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat					
5	Terdapat petunjuk layanan dan papan informasi yang disediakan petugas administrasi akademik untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan akademik					
6	Memberikan layanan secara maksimal dari jam 08: s/d 16:00 wib					
7	Kemudahan pembayaran spp serta registrasi slip SPP untuk pengisian KRS					

4. Aspek empathy (Empati)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Penjelasan yang disampaikan oleh petugas mudah dimengerti mahasiswa					
2	Memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang meskipun telah habis jam kerja					
3	Kemudahan dalam menghubungi petugas					
4	Kurang ramah dalam melayani urusan mahasiswa					

5. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas adil dalam memberikan pelayanan					
2	Waktu dipergunakan secara efektif					
3	petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa					
4	Petugas tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama					
5	Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi					

lampiran

NO	TANGIBLE								RESPONSIVNESS								RELIABILITY								EMPATHY								ASSURANCE								Total		Kategori	Jurusan	ANGKATA		
	1	2	3	4	5	Σ	%		1	2	3	4	5	6	7	Σ	%		1	2	3	4	5	6	7	Σ	%		1	2	3	4	5	6	7	Σ	%	1	2	3	4	5				6	7
1	3	5	4	4	5	21	84	5	4	4	4	4	4	4	29	82.85714	4	4	5	4	4	4	4	29	82.85714	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	115	82.14286	T	IPOL	2017				
2	5	4	4	5	4	22	88	4	5	4	5	4	3	5	30	85.71429	5	5	4	4	5	4	4	31	88.57143	5	4	5	4	18	90	5	4	5	5	5	24	96	125	89.28571	ST	IAN	2017				
3	5	5	5	5	5	25	100	5	5	5	1	5	5	5	31	88.57143	5	5	5	5	5	5	5	35	100	5	1	5	1	12	60	5	5	5	1	5	21	84	124	88.57143	ST	IPOL	2016				
4	4	4	4	3	3	18	72	4	3	3	3	4	4	3	24	68.57143	4	4	4	4	4	3	4	27	77.14286	3	2	3	2	10	50	3	4	3	3	3	16	64	95	67.85714	S	IAN	2016				
5	4	4	3	4	4	19	76	1	1	1	5	4	1	1	14	40	4	1	3	2	3	1	3	17	48.57143	3	1	1	5	10	50	4	3	2	1	1	11	44	71	50.71429	R	IAN	2016				
6	4	5	3	4	4	20	80	2	2	2	3	4	3	2	18	51.42857	4	3	4	3	3	4	3	24	68.57143	4	2	2	2	10	50	3	3	4	3	3	16	64	88	62.85714	S	IAN	2016				
7	5	4	3	4	5	21	84	4	4	4	4	3	3	3	25	71.42857	4	3	3	4	4	5	4	27	77.14286	4	4	3	4	15	75	4	3	4	4	4	19	76	107	76.42857	T	IAN	2017				
8	4	3	3	4	4	18	72	3	2	2	3	4	4	3	21	60	4	4	4	4	4	2	4	26	74.28571	4	4	4	4	16	80	3	2	4	4	4	17	68	98	70	S	IPOL	2018				
9	3	3	2	5	4	17	68	3	1	5	5	5	1	2	22	62.85714	4	1	2	2	4	1	2	16	45.71429	3	5	1	1	10	50	1	4	3	1	1	10	40	75	53.57143	R	IAN	2016				
10	1	1	1	1	3	7	28	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	1	1	1	1	7	20	2	1	1	2	6	30	2	1	2	2	2	9	36	36	25.71429	SR	IAN	2017				
11	4	5	5	5	4	23	92	5	5	5	3	4	4	4	30	85.71429	4	4	5	5	4	4	4	30	85.71429	4	4	4	2	14	70	4	4	4	4	4	20	80	117	83.57143	T	IPOL	2015				
12	4	4	4	4	4	20	80	3	3	4	4	4	3	4	25	71.42857	4	3	4	3	4	4	2	24	68.57143	4	4	4	4	16	80	4	5	5	4	4	22	88	107	76.42857	T	IAN	2016				
13	4	4	4	4	5	21	84	2	4	3	2	4	1	4	20	57.14286	4	1	2	3	4	4	4	22	62.85714	4	3	3	4	14	70	2	3	4	2	3	14	56	91	65	S	IAN	2018				
14	4	3	3	3	4	17	68	2	2	1	5	3	3	1	17	48.57143	3	1	2	2	1	2	3	14	40	2	1	2	3	8	40	3	2	2	2	3	12	48	68	48.57143	R	IAN	2018				
15	3	3	3	3	4	16	64	1	1	1	3	3	3	1	13	37.14286	1	2	1	3	3	3	3	16	45.71429	3	3	2	2	10	50	3	3	3	3	3	15	60	70	50	R	IPOL	2015				
16	5	3	3	2	5	18	72	4	1	2	3	5	4	3	22	62.85714	2	3	5	3	3	2	3	21	60	2	2	1	2	7	35	2	2	2	2	2	10	40	78	55.71429	S	IAN	2016				
17	5	4	5	4	4	22	88	4	4	4	4	5	2	4	27	77.14286	4	4	5	4	5	4	4	30	85.71429	4	4	4	2	14	70	4	3	4	3	4	18	72	111	79.28571	T	IAN	2017				
18	4	4	3	3	3	17	68	3	3	3	3	3	3	3	21	60	3	3	4	3	4	3	4	24	68.57143	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	15	60	89	63.57143	S	IPOL	2017				
19	5	4	4	5	5	23	92	5	4	4	1	5	5	4	28	80	4	5	3	3	3	4	5	27	77.14286	4	3	4	1	12	60	1	5	5	4	4	19	76	109	77.85714	T	IPOL	2019				
20	1	1	1	1	4	8	32	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	1	4	20	1	1	1	1	1	5	20	31	22.14286	SR	IPOL	2016				
21	5	5	5	5	5	25	100	4	5	5	5	5	5	5	34	97.14286	5	5	5	5	5	5	5	35	100	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	25	100	139	99.28571	ST	IAN	2018				
22	4	4	4	4	4	20	80	4	4	4	3	4	4	4	27	77.14286	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	2	14	70	4	4	4	4	4	20	80	109	77.85714	T	IPOL	2016				
23	5	5	5	5	4	24	96	3	4	5	4	4	5	4	29	82.85714	5	5	3	4	5	5	5	32	91.42857	4	4	3	3	14	70	4	4	5	5	5	23	92	122	87.14286	T	IAN	2016				
24	4	4	4	4	5	21	84	3	4	3	4	4	3	3	23	65.71429	4	3	4	3	3	3	4	24	68.57143	4	3	3	3	13	65	4	3	4	3	3	17	68	98	70	S	IAN	2015				
25	4	4	4	4	4	20	80	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	112	80	T	IAN	2016				
26	4	3	2	2	3	14	56	3	3	2	5	2	1	3	19	54.28571	2	2	4	4	2	3	4	21	60	3	2	2	3	10	50	3	3	2	2	2	12	48	76	54.28571	S	IAN	2016				
27	4	1	4	4	3	16	64	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	3	4	1	1	12	34.28571	1	3	3	1	8	40	3	3	3	1	1	11	44	54	38.57143	R	IAN	2016				
28	5	4	4	4	1	18	72	4	3	3	1	3	2	3	19	54.28571	4	3	5	4	5	5	5	31	88.57143	4	3	3	1	11	55	4	4	4	3	3	18	72	97	69.28571	T	IAN	2016				
29	4	4	3	3	5	19	76	2	2	4	2	4	4	3	21	60	5	3	2	4	1	1	3	19	54.28571	4	1	3	1	9	45	4	3	4	3	3	17	68	85	60.71429	S	IAN	2017				
30	3	4	3	1	4	15	60	4	2	4	4	5	3	3	25	71.42857	3	4	4	4	4	3	3	25	71.42857	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	3	19	76	99	70.71429	S	IAN	2018				
31	2	4	4	4	4	18	72	3	2	4	3	4	3	2	21	60	2	2	3	3	3	4	4	21	60	3	4	4	3	14	70	3	3	2	3	3	14	56	88	62.85714	S	IPOL	2016				
32	1	3	2	1	3	10	40	1	1	3	5	3	5	2	20	57.14286	2	1	1	1	3	3	3	14	40	3	5	1	3	12	60	3	3	3	1	3	13	52	69	49.28571	R	IAN	2016				
33	1	3	2	1	3	10	40	1	1	3	5	3	5	2	20	57.14286	2	1	1	1	3	3	3	14	40	3	5	1	3	12	60	3	3	3	1	3	13	52	69	49.28571	R	IAN	2016				
34	2	4	4	1	3	14	56	1	2	4	2	2	2	4	17	48.57143	4	4	2	2	4	4	4	24	68.57143	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	91	65	S	IAN	2016				
35	4	4	3	2	4	17	68	4	2	2	4	3	4	2	21	60	4	3	4	3	4	4	4	26	74.28571	3	3	3	3	12	60	3	3	4	3	3	16	64	92	65.71429	S	IAN	2015				

36	4	4	4	5	4	21	84	3	3	3	5	4	4	4	26	74.28571	3	3	4	3	5	3	4	25	71.42857	4	2	3	3	12	60	4	4	4	2	4	18	72	102	72.85714	T	IAN	2015	
37	4	5	4	4	4	21	84	3	3	3	3	4	3	4	23	65.71429	4	3	4	3	3	4	2	23	65.71429	4	3	3	3	13	65	3	3	4	3	4	17	68	97	69.28571	S	IAN	2015	
38	4	4	4	5	1	18	72	1	1	1	3	3	3	2	14	40	3	3	3	3	3	3	1	19	54.28571	3	1	3	4	11	55	5	3	4	4	5	21	84	83	59.28571	S	IAN	2015	
39	4	3	2	2	5	16	64	3	3	3	4	4	2	2	21	60	2	2	4	3	2	1	3	17	48.57143	4	1	2	2	9	45	3	2	4	1	2	12	48	75	53.57143	R	IAN	2015	
40	4	2	4	3	4	17	68	3	2	4	2	2	4	4	21	60	4	2	4	4	3	3	3	23	65.71429	4	2	2	3	11	55	3	3	2	3	3	14	56	86	61.42857	S	IAN	2015	
41	4	4	4	4	5	21	84	4	3	4	4	4	4	5	28	80	5	4	5	4	4	4	3	29	82.85714	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	5	21	84	115	84.28571	T	IAN	2016	
42	5	5	5	4	4	23	92	4	3	4	4	4	4	4	27	77.14286	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	5	4	5	18	90	4	4	4	5	5	22	88	118	84.28571	T	IAN	2017	
43	2	4	1	1	4	12	48	1	2	3	1	4	4	3	18	51.42857	3	2	1	3	4	2	3	18	51.42857	4	4	4	3	15	75	3	2	3	1	2	11	44	74	52.85714	R	IAN	2016	
44	5	5	1	5	3	19	76	3	1	3	3	5	1	3	19	54.28571	5	1	5	5	3	1	1	21	60	5	5	5	1	16	80	5	5	5	5	5	25	100	100	71.42857	T	IAN	2016	
45	1	1	1	1	1	5	20	2	2	1	1	1	1	1	9	25.71429	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	2	5	25	2	1	1	2	1	7	28	33	23.57143	R	IAN	2016	
46	4	5	5	5	4	23	92	5	5	4	3	5	1	1	24	68.57143	5	3	1	3	3	5	5	25	71.42857	5	1	2	1	9	45	4	4	4	3	3	18	72	99	70.71429	S	IPOL	2014	
47	3	3	2	2	4	14	56	2	1	2	2	4	2	2	15	42.85714	3	2	3	3	3	2	1	17	48.57143	2	3	2	2	9	45	2	3	2	2	2	11	44	66	47.14286	S	IPOL	2017	
48	3	4	3	3	4	17	68	3	3	3	3	4	4	3	23	65.71429	4	3	3	3	3	3	3	22	62.85714	3	2	3	2	10	50	3	3	4	3	3	16	64	88	62.85714	S	IAN	2015	
49	4	4	3	4	4	19	76	4	3	4	3	4	3	4	25	71.42857	4	4	4	4	4	3	4	27	77.14286	4	3	4	3	14	70	4	4	4	4	3	19	76	104	74.28571	T	IAN	2015	
50	3	3	3	4	3	16	64	4	4	1	5	3	1	1	19	54.28571	3	2	3	3	4	2	2	19	54.28571	3	2	3	3	11	55	4	3	4	2	2	15	60	80	57.14286	S	IAN	2015	
51	4	5	4	1	4	18	72	5	4	3	2	4	4	3	25	74.28571	3	4	4	4	2	2	3	22	62.85714	3	2	3	3	11	55	1	3	3	2	2	11	44	87	62.14286	S	IAN	2017	
52	4	4	2	3	4	17	68	3	3	2	3	3	4	4	22	62.85714	3	3	1	2	2	4	4	19	54.28571	4	5	4	4	17	85	4	4	3	4	3	18	72	93	66.42857	S	IPOL	2016	
53	4	5	4	4	5	22	88	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	114	81.42857	T	IAN	2016	
54	4	3	2	3	4	16	64	4	2	4	3	5	4	4	26	74.28571	4	3	4	3	4	3	4	25	71.42857	4	2	3	3	12	60	3	3	4	3	3	16	64	95	67.85714	S	IPOL	2015	
55	3	4	3	4	3	17	68	4	4	4	2	5	4	4	27	77.14286	4	3	5	4	3	4	2	25	71.42857	4	4	4	2	14	70	4	3	4	4	4	19	76	102	72.85714	T	IAN	2015	
56	5	4	3	4	3	19	76	4	4	4	3	3	3	4	25	71.42857	3	4	4	3	5	4	4	27	77.14286	4	3	4	3	14	70	4	3	4	3	3	17	68	102	72.85714	T	IAN	2015	
57	5	5	4	4	3	21	84	4	5	5	4	4	4	4	30	85.71429	5	4	4	5	4	5	5	32	91.42857	5	5	5	5	20	100	4	4	4	5	5	22	88	125	89.28571	ST	IAN	2015	
58	3	4	4	5	3	19	76	4	4	4	4	5	3	3	27	77.14286	4	4	5	4	4	4	4	29	82.85714	4	4	4	4	16	80	4	4	4	5	4	21	84	112	80		T	IAN	2015
59	4	4	3	5	2	18	72	4	3	4	2	4	4	3	24	68.57143	5	4	3	4	3	4	3	26	74.28571	4	4	4	2	14	70	4	4	4	4	4	20	80	102	72.85714	T	IAN	2015	
60	4	3	3	5	1	16	64	4	1	3	2	4	4	3	21	60	3	4	4	2	4	2	1	20	57.14286	4	4	1	1	10	50	3	3	3	1	3	13	52	80	57.14286	S	IAN	2015	
61	4	4	5	5	5	23	92	5	3	4	5	5	5	5	32	91.42857	4	4	4	4	5	5	4	30	85.71429	5	5	5	5	20	100	5	4	5	4	5	23	92	128	91.42857	ST	IAN	2015	
62	4	4	3	4	4	19	76	5	4	5	1	5	4	5	29	82.85714	4	5	5	5	5	5	4	33	94.28571	5	5	5	1	16	80	4	4	4	4	4	20	80	117	83.57143	T	IAN	2015	
63	3	5	1	3	4	16	64	1	1	1	5	5	1	1	15	42.85714	2	1	3	1	2	1	1	11	31.42857	2	1	1	3	7	35	2	2	5	5	2	16	64	65	46.42857	R	IAN	2015	
64	4	4	4	4	3	19	76	4	3	3	3	4	3	3	23	65.71429	3	4	3	3	5	4	3	25	71.42857	3	3	4	2	12	60	3	4	4	4	5	20	80	99	70.71429	T	IAN	2015	
65	4	4	3	3	3	17	68	3	3	3	4	4	3	3	23	65.71429	3	4	3	3	4	4	4	25	71.42857	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	101	72.14286	T	IAN	2015	
66	5	5	3	5	3	21	84	4	1	5	3	4	2	2	21	60	4	4	5	3	3	3	2	24	68.57143	3	3	3	2	11	55	3	3	3	3	3	15	60	92	65.71429	S	IAN	2016	
67	4	4	4	2	5	19	76	5	5	4	2	4	5	4	29	82.85714	2	4	5	2	5	5	5	28	80	4	2	3	1	10	50	3	4	5	4	4	20	80	106	75.71429	T	IAN	2017	
68	2	3	2	5	3	15	60	5	5	5	5	5	5	5	35	100	5	5	5	5	5	5	5	35	100	5	5	5	4	19	95	5	3	4	5	5	22	88	126	90		ST	IPOL	2018
69	3	5	4	4	4	20	80	5	4	4	4	4	4	4	29	82.85714	4	4	5	4	4	4	4	29	82.85714	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	114	81.42857	T	IAN	2016	
70	5	4	4	5	1	19	76	4	5	4	5	4	3	5	30	85.71429	5	5	4	4	5	4	4	31	88.57143	5	4	5	4	18	90	5	4	5	5	5	24	96	122	87.14286	ST	IAN	2015	

71	5	5	5	5	5	25	100	5	5	5	1	5	5	5	31	88.57143	5	5	5	5	5	5	5	5	35	100	5	1	5	1	12	60	5	5	5	1	5	21	84	124	88.57143	ST	IPOL	2015
72	4	4	4	3	4	19	76	4	3	3	3	4	4	3	24	68.57143	4	4	4	4	4	3	4	27	77.14286	3	2	3	2	10	50	3	4	3	3	3	16	64	96	68.57143	S	IPOL	2015	
73	4	4	3	4	5	20	80	1	1	1	5	4	1	1	14	40	4	1	3	2	3	1	3	17	48.57143	3	1	1	5	10	50	4	3	2	1	1	11	44	72	51.42857	S	IPOL	2015	
74	4	5	3	4	4	20	80	2	2	2	3	4	3	2	18	51.42857	4	3	4	3	3	4	3	24	68.57143	4	2	2	2	10	50	3	3	4	3	3	16	64	88	62.85714	S	IPOL	2015	
75	5	4	3	4	4	20	80	4	4	4	4	3	3	3	25	71.42857	4	3	3	4	4	5	4	27	77.14286	4	4	3	4	15	75	4	3	4	4	4	19	76	106	75.71429	T	IPOL	2015	
76	4	3	3	4	2	16	64	3	2	2	3	4	4	3	21	60	4	4	4	4	4	2	4	26	74.28571	4	4	4	4	16	80	3	2	4	4	4	17	68	96	68.57143	S	IPOL	2015	
77	3	3	2	5	4	17	68	3	1	5	5	5	1	2	22	62.85714	4	1	2	2	4	1	2	16	45.71429	3	5	1	1	10	50	1	4	3	1	1	10	40	75	53.57143	R	IPOL	2015	
78	1	1	1	1	4	8	32	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	1	1	1	1	7	20	2	1	1	2	6	30	2	1	2	2	2	9	36	37	26.42857	SR	IPOL	2018	
79	4	5	5	5	3	22	88	5	5	5	3	4	4	4	30	85.71429	4	4	5	5	4	4	4	30	85.71429	4	4	4	2	14	70	4	4	4	4	4	20	80	116	82.85714	T	IPOL	2018	
80	4	4	4	4	3	19	76	3	3	4	4	4	3	4	25	71.42857	4	3	4	3	4	4	2	24	68.57143	4	4	4	4	16	80	4	5	5	4	4	22	88	106	75.71429	T	IPOL	2019	
81	4	4	4	4	4	20	80	2	4	3	2	4	1	4	20	57.14286	4	1	2	3	4	4	4	22	62.85714	4	3	3	4	14	70	2	3	4	2	3	14	56	90	64.28571	S	IPOL	2018	
82	4	3	3	3	2	15	60	2	2	1	5	3	3	1	17	48.57143	3	1	2	2	1	2	3	14	40	2	1	2	3	8	40	3	2	2	2	3	12	48	66	47.14286	R	IPOL	2019	
83	3	3	3	3	2	14	56	1	1	1	3	3	3	1	13	37.14286	1	2	1	3	3	3	3	16	45.71429	3	3	2	2	10	50	3	3	3	3	3	15	60	68	48.57143	R	IPOL	2019	
84	5	3	3	2	4	17	68	4	1	2	3	5	4	3	22	62.85714	2	3	5	3	3	2	3	21	60	2	2	1	2	7	35	2	2	2	2	2	10	40	77	55	S	IPOL	2015	
85	5	4	5	4	3	21	84	4	4	4	4	5	2	4	27	77.14286	4	4	5	4	5	4	4	30	85.71429	4	4	4	2	14	70	4	3	4	3	4	18	72	110	78.57143	T	IPOL	2015	
86	4	4	3	3	4	18	72	3	3	3	3	3	3	3	21	60	3	3	4	3	4	3	4	24	68.57143	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	3	15	60	90	64.28571	S	IPOL	2016	
87	5	4	4	5	4	22	88	5	4	4	1	5	5	4	28	80	4	5	3	3	3	4	5	27	77.14286	4	3	4	1	12	60	1	5	5	4	4	19	76	108	77.14286	T	IPOL	2016	
88	1	1	1	1	4	8	32	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	1	4	20	1	1	1	1	1	5	20	31	22.14286	SR	IPOL	2016	
89	5	5	5	5	2	22	88	4	5	5	5	5	5	5	34	97.14286	5	5	5	5	5	5	5	35	100	5	5	5	5	20	100	5	5	5	5	5	25	100	136	97.14286	ST	IPOL	2016	
90	4	4	4	4	4	20	80	4	4	4	3	4	4	4	27	77.14286	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	2	14	70	4	4	4	4	4	20	80	109	77.85714	T	IPOL	2016	
91	5	5	5	5	4	24	96	3	4	5	4	4	5	4	29	82.85714	5	5	3	4	5	5	5	32	91.42857	4	4	3	3	14	70	4	4	5	5	5	23	92	122	87.14286	T	IPOL	2016	
92	4	4	4	4	5	21	84	3	4	3	3	4	3	3	23	65.71429	4	3	4	3	3	3	4	24	68.57143	4	3	3	3	13	65	4	3	4	3	3	17	68	98	70	S	IPOL	2016	
93	4	4	4	4	1	17	68	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	4	4	4	4	28	80	4	4	4	4	16	80	4	4	4	4	4	20	80	109	77.85714	T	IPOL	2016	
94	4	3	2	2	1	12	48	3	3	2	5	2	1	3	19	54.28571	2	2	4	4	2	3	4	21	60	3	2	2	3	10	50	3	3	2	2	2	12	48	74	52.85714	S	IPOL	2019	
95	4	1	4	4	1	14	56	1	1	1	1	1	1	1	7	20	1	1	1	3	4	1	1	12	34.28571	1	3	3	1	8	40	3	3	3	1	1	11	44	52	37.14286	R	IPOL	2018	
96	5	4	4	4	5	22	88	4	3	3	1	3	2	3	19	54.28571	4	3	5	4	5	5	5	31	88.57143	4	3	3	1	11	55	4	4	4	3	3	18	72	101	72.14286	T	IPOL	2016	
97	4	4	3	3	2	16	64	2	2	4	2	4	4	3	21	60	5	3	2	4	1	1	3	19	54.28571	4	1	3	1	9	45	4	3	4	3	3	17	68	82	58.57143	S	IPOL	2019	
98	3	4	3	1	3	14	56	4	2	4	4	5	3	3	25	71.42857	3	4	4	4	4	3	3	25	71.42857	4	4	4	3	15	75	4	4	4	4	3	19	76	98	70	S	IPOL	2019	
99	2	4	4	4	3	17	68	3	2	4	3	4	3	2	21	60	2	2	3	3	3	4	4	21	60	3	4	4	3	14	70	3	3	2	3	3	14	56	87	62.14286	S	IPOL	2018	
100	1	3	2	1	3	10	40	1	1	3	5	3	5	2	20	57.14286	2	1	1	1	3	3	3	14	40	3	5	1	3	12	60	3	3	3	1	3	13	52	69	49.28571	R	IPOL	2018	
Jumlah						1797	7188								2240	6400								2336	6674.286					1254	6270							1673	6692	9900	6642.857			
Mean						17.97	71.88								22.4	64								23.36	66.74286					12.54	62.7							16.73	66.92	93	66.42857			
Max						25	100								35									35	100					20	100							25	100	139	99.28571			
Min						5	20								7									7	20				4	20							5	20	31	22.14286				
SD						4.061286	16.24514								6.379458	18.21559								6.840934	19.54553				3.568719	17.84936							4.494934	17.97736	22.96242	16.40173				