

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI FAKULTAS  
KEDOKTERAN HEWAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana



**OLEH**

Achmad Febrianto

(2016120008)

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG**

**2020**

:

## RINGKASAN

Peningkatan kualitas layanan kini diperlukan karena adanya tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas yang berorientasi pada pengguna jasa (customer value) pada perguruan tinggi. Salah satu universitas yang juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Universitas Brawijaya. Terfokus pada fakultas Kedokteran Hewan Brawijaya, pihak administrasi menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Dalam kenyataan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai Fakultas Kedokteran Hewan UB masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Peran beberapa pihak dalam administrasi akademik sebagai service provider serta fasilitator ternyata belum nampak, sesuai dengan hasil observasi dan wawancara menunjukkan berbagai permasalahan yang muncul seperti: (1) minimnya pelayanan; (2) jadwal kuliah yang belum sinergi; (3) pegawai yang belum fokus pada jobdesknya; (4) penanganan kuota kelas belum maksimal.

Maka untuk membuktikan hal tersebut, diperlukan kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang mengacu pada perasaan senang atau kecewa mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Brawijaya Malang.

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di kampus Universitas Brawijaya Kota Malang, tepatnya di Fakultas Kedokteran Hewan melalui pemberian kuesioner pada responden dengan karakteristik tertentu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan Desember 2019. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas kedokteran hewan dengan total 4627 mahasiswa yang terbagi ke dalam program studi S1 dan Profesi Kedokteran Hewan, adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode Slovin.

Hasil penelitian didapat dari distribusi 98 responden 54 responden diambil dari jurusan S1 Profesi Kedokteran Hewan (56,28%), 44 responden diambil dari S1 Kedokteran (43,72%). Sedangkan Berdasarkan Tabel 2, dari 98 responden yang diteliti tentang Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Kedokteran Hewan lebih banyak responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 responden (54,08%). Dengan mengukur jumlah skor ideal, tanggapan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik memperoleh persentase skor sebesar 70,05% berada dalam rentang 61%-80% atau dalam kategori pelayanan baik. Tingkat kepuasan mahasiswa

sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik memperoleh persentase skor sebesar 69,77 % berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori puas. Pelayanan yang diberikan Akademik Fakultas Kedokteran Hewan UB kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akan baik pula, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa kurang sesuai bahkan tidak memenuhi harapan mahasiswa maka mahasiswa tidak akan merasa puas terhadap Akademik Fakultas Kedokteran Hewan dan Bisnis UB yang memberi layanan. Kinerja Pegawai dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap mahasiswa. Mahasiswa yang mengalami kepuasan dalam berhubungan dengan bagian administrasi akademik akan melakukan aktifitas ulang sehingga menimbulkan loyalitas, dimana jasa yang diterima di fakultas kedokteran hewan sangat baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan administrasi akademik di fakultas kedokteran hewan Universitas Brawijaya Malang memberikan respon positif dimana peningkatan kualitas pelayanan juga meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan nilai pelayanan sebesar 70,05% dengan kategori pelayanan baik, dan tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 69,77% dengan kategori memuaskan.

**Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Akademik; Kepuasan Mahasiswa.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan akan tuntutan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas yang berorientasi pada pengguna jasa (*customer value*) pada perguruan tinggi, menyebabkan perlunya peningkatan kualitas layanan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa (Tjiptono, 2012), salah satunya melalui kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Maisaroh, 2005).

Kepuasan mahasiswa sendiri ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Siti Maisaroh,2005). Manajemen peningkatan mutu pendidikan

tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. Disebutkan pada salah satu prinsip ISO (*International Organization For Standardization*), pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, sehingga bentuk kualitas pendidikan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Endang Fatmawati,2013:3).

Pelanggan pendidikan terbagi kedalam dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staff pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik, pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan employers, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi

tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Penelitian empiris berkenaan dengan *service quality* untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*) (Jaedun dan Ishartiwi, 2011). Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Endang Fatmawati (2013) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/*reliability*, *responsiveness*/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Moenir (2014) dalam bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Salah satu universitas yang juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Universitas Brawijaya. Terfokus pada fakultas Kedokteran Hewan Brawijaya, pihak administrasi menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Namun, pada kenyataan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik yang diberikan oleh pegawai

Fakultas Kedokteran Hewan UB masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Pihak administrasi akademik fakultas yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak realistis. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya:

1. Pelayanan dirasa masih kurang memuaskan, hal ini dikarenakan terkadang waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.
2. Terjadinya tabrakan jadwal kuliah, misalnya saja ada dosen yang mengajar diwaktu dan jam yang bersamaan dengan mata kuliah dan kelas yang berbeda, kesulitan mencari kelas ketika dosen minta ganti waktu kuliah.
3. Adanya kesan yang masih berantakan dikarenakan adanya pegawai yang mempunyai pekerjaan lebih dari satu.
4. Kesulitan mencari kelas dikarenakan jumlah kuota yang sudah penuh.

Maka untuk membuktikan hal tersebut, diperlukan kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang mengacu pada perasaan senang atau kecewa mahasiswa. Secara lebih lanjut pengukuran kepuasan menurut Philip Kotler didasarkan pada determinan kualitas yang dapat dirincikan sebagai berikut: 1. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. 2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. 3. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan

terpercaya. 4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 5. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa (Suprpto, 2011: 231).

Berdasarkan hal tersebut maka untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik diperoleh judul yaitu **“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Brawijaya Malang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan administrasi akademik di fakultas Kedokteran Hewan universitas Brawijaya Malang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di fakultas kedokteran Hewan universitas Brawijaya Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:



1. Mengetahui ada tidaknya pengaruh antara tingkat kepuasan mahasiswa dengan kualitas pelayanan administrasi akademik di fakultas Kedokteran Hewan universitas Brawijaya Malang
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di fakultas kedokteran Hewan universitas Brawijaya Malang

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan hanya pada bagian bidang pelayanan administrasi akademik Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Brawijaya pada bulan Januari 2019 hingga bulan Desember 2019, dengan 98 responden, dengan indikator kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dari Kotler.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Fakultas Kedokteran Hewan UB dalam mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi akademiknya
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.
3. Untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa pada Fakultas Kedokteran Hewan UB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azwar, Saifudin. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Bambang
- Daryanto M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Cet. 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2012). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Indah Elza Putri. 2012. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Skripsi. Universitas Hasanudin.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Jaedun, Amat & Ishartiwi. 2011. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Laporan Hasil Penelitian Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*. Jakarta: Erlangga.
- M. Daryanto. 2010. *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maisaroh, Siti. 2005. *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Lapangan Penelitian: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Muhammad Tjoko Triono. 2012. *“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo*. Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri. Walisongo.
- Nismawati. 2019. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*. Skripsi. UIN Alauddin Makassar
- Nurmazizah, Irma. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)*. Skripsi. UIN Walisongo. Semarang.
- Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Bagi Satuan Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Presetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri, Indah Elza. 2012. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.
- Rambat, Lupiyanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Ramdhani, Vinthya Dewi. 2015. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sadat, A. M. , 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Universitas Indonesia)*. Skripsi. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia.

- Sangaji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarjono, Yetty. 2007. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siagan, Sondang P. 2014. *Filsafat Administrasi*,. Cet.7. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Syakuro, Alek Abdan. 2010. “*Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang*”, (Semarang: Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfaeta.
- Suprpto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Zeithaml, Bitner. 2013. *The Concept of Customer Satisfaction. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA*. (Diterjemahkan oleh Purwoko).