



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN
BAGIAN TATA USAHA KEPADA MAHASISWA DI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Farid Bahtiar

NIM 060910291040

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN
BAGIAN TATA USAHA KEPADA MAHASISWA DI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik

oleh

Farid Bahtiar

NIM 060910291040

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ✓ *Bapak dan ibuku, H.Syaiful Abror dan Hj. Ro'fatin Sakinah;*
- ✓ *Emba-embaku, emba kung Priyo Sugondo dan emba Sumarniya serta emba Jeru (Halima);*
- ✓ *Kakakku H.Syaiful Badri, S.Pd;*
- ✓ *Lekku Drs. Hasan Basri, M.Pd;*
- ✓ *Adik-adiku Nur Minna Cintia Bella dan Nur Mursyida;*
- ✓ *Istriku tercinta Kusriyati;*
- ✓ *Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.*



MOTO

“Bila Bisa Dipermudah Janganlah Dipersulit”

(Al-Hadist)

**Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam berusaha, yang merupakan aib
adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu**

(Ali bin Abi Thalib)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farid bahtiar

NIM : 060910291040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Bagian Tata Usaha Kepada Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Poltik Universitas Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juni 2012

Yang menyatakan,

Farid Bahtiar

NIM 060910291040

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN BAGIAN TATA
USAHA KEPADA MAHASISWA DI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh
Farid Bahtiar
NIM 060910291040

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : M. Hadi Makmur, M.Ap

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha kepada Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Selasa, 19 Juni 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121991031003

Anggota:

1. M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP ()
NIP. 197410072000121001
2. Drs. Anwar, M.Si ()
NIP. 196306061988021001
3. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP ()
NIP. 198009172005012001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Harry Yuswandi, M.Sc
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Bagian Tata Usaha kepada Mahasiswa Di FISIP Universitas Jember; Farid Bahtiar, 060910291040; 2012: 209 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Konteks kualitas pelayanan merupakan suatu keniscayaan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Setidaknya dapat dijadikan modal untuk meraih pasar dan menjaga eksistensi organisasi ditengah situasi global ini. Selain termasuk salah satu tujuan utama pembentukan organisasi publik yakni sebagai pemberi dan penyedia kepentingan umum. Hal tersebut tentunya juga berlaku bagi Universitas yang merupakan organisasi publik dan sebagai penyedia jasa pelayanan. Oleh karena itu setiap unit tugas Universitas yang ada patut diperhatikan tingkat kualitas pelayanannya terutama unit tugas Bagian Tata Usaha yang memerankan fungsi strategis dimana menjadi arena interaksi dengan pihak eksternal terutama mahasiswa dan bahkan menjangkau keseluruhan operasional organisasi fakultas. Namun dalam pelaksanaannya Bagian Tata Usaha belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan bagian Tata Usaha kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember dan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki untuk mencapai kualitas yang maksimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan data kuantitatif. sampel yang diambil berjumlah 95 responden mahasiswa FISIP Universitas Jember dengan menggunakan teknik proporsional stratified random sampling. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka.

Analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004, yaitu berdasarkan nilai rata-rata persepsi pemohon. Dan

ServQual (*Service Quality*) dari Parasuraman dkk, yaitu dengan menghitung selisih skor persepsi dan harapan pemohon. Selain itu juga digunakan analisis *importance performance analisis* dari Martilla, yaitu memetakan atribut berdasarkan nilai rata-rata harapan dan persepsi menurut tingkat prioritas pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Model analisis tersebut didasarkan pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

Hasil penelitian berdasarkan perhitungan nilai indeks kepuasan mahasiswa diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha kepada mahasiswa di FISIP Universitas Jember memiliki skor rendah untuk kelima dimensi yang menunjuk pada tingkat kualitas yang kurang baik. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan bagian tata usaha kepada mahasiswa di FISIP Universitas Jember dikatakan kurang memuaskan/baik. Sementara hasil penelitian berdasarkan metode ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember memiliki skor ServQual negatif untuk kelima dimensi. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember dikatakan tidak baik.

Hasil perhitungan *importance performance analisis* yang ditampilkan dalam diagram kartesius menunjukkan ada 19 item/atribut (kuadran A) prioritas utama untuk diperbaiki, karena sangat dibutuhkan oleh pelanggan dan kinerjanya ternyata tidak atau kurang bagus. Kesembilan belas item tersebut adalah kebersihan toilet, kesediaan petugas administrasi akademik dan petugas kemahasiswaan, serta petugas pelayanan kelas untuk membantu mahasiswa, tanggung jawab petugas kemahasiswaan dan pelayanan kelas, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kelas, kemampuan petugas administrasi akademik, kemahasiswaan dan pelayanan kelas untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, keadilan petugas akademik, kemahasiswaan, pelayanan, etika/kesopanan bahasa tubuh dan tutur kata petugas akademik, kemahasiswaan, dan pelayanan kelas.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “kualitas pelayanan yang diberikan bagian tata usaha kepada mahasiswa di FISIP UNEJ”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswandi, M.A selaku Dekan FISIP Universitas Jember. Beserta Drs. Himawan Bayu P, MA, Ph.D selaku Pembantu Dekan I, Drs. Rudy Eko Pranomo, M.Si selaku Pembantu Dekan II, serta bapak Drs. Sutrisno, M.Si selaku Pembantu Dekan III yang memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian serta kegiatan akademika lainnya;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Ibu Dra. Inti Wasiati, M.si selaku Ketua Program Studi. yang memberikan kemudahan pada penulis dalam memenuhi berbagai persyaratan akademik;
3. Ibu Selfi Budi Helpiastuti, M.si selaku dosen wali, atas kesabarannya, kesediaannya untuk memberikan pengarahan, saran-saran, serta dukungan dan motivasi kepada penulis selama studi;
4. Kepala Bagian Tata Usaha Drs. H.M. Fatahillah, M.M beserta Kasubag Umum dan perlengkapan, kemahasiswaan, akademik, keuangan dan kepegawaian, serta seluruh Staf Karyawan di lingkungan FISIP Universitas Jember dan perpustakaan FISIP UNEJ. atas kesediannya memberikan informasi pada penulis juga atas pelayanan yang diberikan pada penulis selama ini;
5. Bapak Dr. Sutomo, M.si selaku pembimbing Utama dan Bapak M. Hadi Makmur selaku pembimbing II. Atas ketulusan dan kesabarannya yang bersedia meluangkan waktu, pikiran untuk mengoreksi, mengarahkan, membimbing, dan

memberikan kritik, saran, serta pemahaman guna penyempurnaan dan penyelesaian skripsi ini;

6. Tim penguji Ibu Dr. Anastasia Murdiyastuti, M.Si, Bapak Drs. Anwar, M.Si, dan Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP atas waktu, pikiran dan kritiknya guna penyempurnaan skripsi ini;

7. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember atas pengajarannya selama ini;

8. Pak dan emakku yang ku sayang, H. Syaiful Abror dan Hj. Ro'fatin Sakinah. Terutama atas kesabarannya menunggu dan untuk semua bentuk kasih sayang yang tak dapat penulis sebut satu-persatu;

9. Keluarga besar kakakku, H. Syaiful Badri, S.Pd. dan Istri tercintanya Hj. Anisa Hayati Munawwara serta belahan jiwanya Nurminna Cintia Bella. Untuk do'a, dukungan, dan pengarahan serta saran-sarannya selama ini;

10. Keluarga Besar lekku, Drs. Hasan Basri, M.Pd dan Hj. Siti Zainab serta putri tercinta Nurmursyida. Atas doa, dukungan, dan pengarahan serta saran-sarannya selama ini;

11. Saudara-saudaraku di Jember Mas'ud, S.H, Andika Nur Ismawan, S.sos, Rahmanda, S.E, Sofyan Hadi, S.Sos, Viki Rio Junaedi, Yadik, Adi Sastro, dwi dan Ainur Rapek, Ahmad fawaid. Yang bersedia menemani duka maupun suka penulis tanpa memperdulikan waktu serta alokasi materiil;

12. Sahabat-sahabatku jurusan Administrasi Negara andika, Yayak, Faisal, Yadri, Prima, Dedi, Faik, ludvi, Hasan, Wardi, Danu, Doris, Nurul, Ana;

13. Semua pihak yang tak dapat disebut satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pelayanan Publik	14
2.2.1 Barang dan Jasa Publik	18
2.3 Kualitas Pelayanan	21
2.3.1 Model Kualitas pelayanan	23
2.3 Kerangka Penelitian	36

BAB 3. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Populasi Dan Sampel	
3.3.1 Populasi	38
3.3.2 Sampel	38
3.4 Definisi Operasional	40
3.5 Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data	
3.5.1 Sumber Data	44
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	45
3.6 Uji Instrumen	
3.6.1 Uji Validitas Instrumen	46
3.6.2 Uji Reabilitas Instrumen	47
3.7 Teknik Analisis Data	
3.7.1 Analisis Kualitas Pelayanan	47
3.7.2 Analisis Impotance Performance	51

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	
4.1.1 Sejarah Singkat FISIP Universitas Jember	55
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi FISIP Universitas Jember	59
4.1.3 Struktur Organisasi FISIP Universitas Jember	61
4.1.4 Jurusan dan Program Studi di FISIP Universitas Jember	69
4.1.5 Sistem Penyelenggaraan Pendidikan di FISIP Universitas Jember	69
4.1.6 Sarana Penunjang di FISIP Universitas Jember	79
4.1.7 Jenis Layanan Yang Diberikan Bagian Tata Usaha Kepada Mahasiswa	81

4.1.8	Mekanisme Pelayanan Yang Diberikan Bagian Tata Usaha Kepada Mahasiswa	85
4.1.9	Deskripsi Responden	91
4.2	Penyajian Data	
4.2.1	Pengujian Instrumen Penelitian	96
4.2.2	Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Berdasarkan Instrumen IKM	103
4.2.3	Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Instrumen ServQual	139
4.2.4	Harapan Mahasiswa Terhadap Pelayanan	153
4.2.5	Analisis Tingkat Kesesuaian Secara Keseluruhan	176
4.3	Analisis Hasil Penelitian	
4.3.1	Analisis Kualitas Pelayanan	179
4.3.3	Analisis <i>Importance Performance</i>	195
BAB 5. PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	206
5.2	Saran	208
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Pelayanan Bagian Kemahasiswaan yang diberikan Bagian Tata Usaha kepada mahasiswa	6
1.2 Pelayanan Bagian Administrasi Akademik yang diberikan Bagian Tata Usaha kepada mahasiswa	7
1.3 Deskripsi masalah pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha kepada mahasiswa di FISIP UNEJ	10
2.1 Taksonomi barang/jasa	19
2.2 Pemetaan karakteristik pelayanan Tata Usaha di FISIP UNEJ	20
2.3 Perbandingan ServQual (perspektif pelanggan/gap5) dan Indeks Kepuasan Masyarakat dari MENPAN	28
3.1 Populasi dan sampel mahasiswa FISIP UNEJ	39
4.1 Jumlah pegawai FISIP UNEJ	66
4.2 Kalender akademik	76
4.3 Rekapitulasi hasil uji validitas	97
4.4 Hasil uji reliabilitas	102
4.5 kerapian penataan meja dan kursi di ruang kuliah	104
4.6 Kondisi sirkulasi udara (jendela, kipas angin, dsb) di ruang kuliah	104
4.7 Kondisi penerangan di ruang kuliah	105
4.8 Tingkat kebersihan ruang kuliah	105
4.9 Tingkat kebersihan halaman kampus	106
4.10 Kapasitas area parkir	106
4.11 Tingkat keamanan parkir	106
4.12 Tingkat kebersihan toilet yang ada dikampus	107
4.13 Kenyamanan terhadap ketiadaan ruang tunggu administrasi akademik jurusan AN dan ADNI	108

4.14	kondisi ruang tunggu pelayanan administrasi akademik untuk jurusan selain AN dan ADNI	108
4.15	Kondisi ruang tunggu pelayanan kemahasiswaan	108
4.16	Kondisi ruang tunggu pelayanan kelas	109
4.17	Kerapian penempelan brosur untuk informasi pelayanan administrasi akademi	109
4.18	Kerapian penempelan brosur untuk informasi pelayanan kemahasiswaan	110
4.19	Kerapian penempelan brosur untuk informasi pelayanan kelas	110
4.20	Kerapian penampilan petugas administrasi akademik	111
4.21	Kerapian penampilan petugas kemahasiswaan	112
4.22	Kerapian penampilan petugas pelayanan kelas	112
4.23	Keakuratan publikasi jadwal kuliah	113
4.24	Keakuratan konten publikasi perubahan jadwal kuliah	113
4.25	Keakuratan publikasi jadwal UTS, UAS	114
4.26	Keakuratan publikasi konversi mata kuliah	114
4.27	Keakuratan konten publikasi rekap absensi	115
4.28	Ketepatan hasil cetak LHS, FPRS	115
4.29	Konsistensi pelaksanaan registrasi/herregiatrasi dengan jadwal	116
4.30	Ketepatan waktu dalam mempublikasikan rekap absensi	116
4.31	konsistensi waktu ketersediaan absensi dengan waktu perkuliahan	117
4.32	Kemudahan mahasiswa untuk memperoleh informasi registrasi	117
4.33	Kemudahan mahasiswa untuk memperoleh jadwal dan prosedur pengurusan beasiswa	117
4.34	Kemudahan mahasiswa untuk memperoleh prosedur pengurusan ujian susulan	117
4.35	Kemudahan mahasiswa untuk memperoleh jadwal prosedur pengurusan KKT/KKU/Magang	119

4.36	Kemudahan mahasiswa untuk memperoleh informasi prosedur pengurusan cuti kuliah	119
4.37	Keterampilan petugas untuk memverifikasi dan membuat surat keterangan masih kuliah	120
4.38	Keterampilan petugas untuk memeriksa kelengkapan persyaratan beasiswa	121
4.39	Kesigapan petugas untuk melayani pengurusan LHS, FPRS	121
4.40	Kesigapan petugas dalam menyiapkan viewer, absensi, dsb	122
4.41	Kesigapan petugas dalam pengurusan ujian susualan	122
4.42	Kesedian petugas administrasi akademik untuk membantu Mahasiswa	123
4.43	Kesedian petugas kemahasiswaan untuk membantu mahasiswa	123
4.44	Kesedian petugas pelayanan kelas untuk membantu mahasiswa	123
4.45	Tanggung jawab petugas administrasi akademik terhadap pelayanan yang diberikan	124
4.46	Tanggung jawab petugas kemahasiswaan terhadap pelayanan yang diberikan	125
4.47	Tanggung jawab petugas pelayanan kelas terhadap pelayanan yang diberikan	125
4.48	Kesopanan dan keramahan petugas administrasi akademik	126
4.49	Kesopanan dan keramahan petugas kemahasiswaan	126
4.50	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kelas	127
4.51	Kemampuan petugas administrasi akademik untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	128
4.52	Kemampuan petugas kemahasiswaan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	128
4.53	Kemampuan petugas pelayanan kelas untuk menjawab pertanyaan mahasiswa	129

4.54 Keadilan petugas administarsi akademik dalam memberikan Pelayanan	130
4.55 keadilan petugas kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan	130
4.56 keadilan petugas pelayanan kelas dalam memberikan pelayanan	130
4.57 Kemudahan petugas administrasi akademik untuk dihubungi	131
4.58 kemudahan petugas kemahasiswaan untuk dihubungi	132
4.59 kemudahan petugas pelayanan kelas untuk dihubungi	132
4.60 Kesopanan bahasa tubuh (mimik) petugas administrasi akademik	133
4.61 kesopanan bahasa tubuh (mimik) petugas kemahasiswaan	133
4.62 Kesopanan baharubuh (mimik) petugas pelayanan kelas	134
4.63 Kesopanan tutur kata petugas administrasi akademik	134
4.64 Kesopanan tutur kata petugas kemahasiswaan	135
4.65 Kesopanan tutur kata petugas pelayanan kelas	135
4.66 Nilai rata-rata unsure pelayanan pada Bagian Tata Usaha di FISIP UNEJ	137
4.67 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana	138
4.68 Deskripsi fasilitas penunjang	139
4.69 Persepsi mahasiswa terhadap penampilan petugas	140
4.70 Persepsi mahasiswa terhadap ketepatan pelayanan	141
4.71 Persepsi mahasiswa terhadap keterbukaan informasi	142
4.72 Persepsi mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan	143
4.73 Persepsi mahasiswa terhadap Kesedian petugas untuk membantu	144
4.74 persepsi mahasiswa terhadap tanggung jawab petugas peayanan	145
4.75 Persepsi mahasiswa terhadap kesopanan dan keramhanan	146
4.76 Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan konseptual petugas	147
4.77 Persepsi mahasiswa terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	147

4.78	Persepsi mahasiswa mengenai akses terhadap petugas	148
4.79	Persepsi mahasiswa terhadap komunikasi petugas pelayanan	149
4.80	Rekapitulasi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di FISIP UNEJ	152
4.81	Harapan mahasiswa terhadap kondisi sarana dan prasarana	154
4.82	Harapan mahasiswa terhadap kondisi fasilitas penunjang	156
4.83	Harapan mahasiswa terhadap kerapian penampilan petugas	158
4.84	Harapan mahasiswa terhadap ketepatan pelayanan	160
4.85	Harapan mahasiswa terhadap keterbukaan informasi	162
4.86	Harapan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan	163
4.87	Harapan mahasiswa terhadap kesediaan petugas untuk membantu	165
4.88	Harapan mahasiswa terhadap tanggung jawab petugas	166
4.89	Harapan mahasiswa terhadap kesopanan dan keramahan	167
4.90	Harapan mahasiswa terhadap kemampuan konseptual petugas	168
4.91	Harapan mahasiswa terhadap keadilan pelayanan	169
4.92	Harapan mahasiswa terhadap akses petugas pelayanan	171
4.93	Harapan mahasiswa mengenai komunikasi petugas pelayanan	172
4.94	Harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di FISIP Universitas Jember	175
4.95	Penilaian tingkat kesesuaian terhadap aspek-aspek pelayanan publik Bagian Tata Usaha di FISIP UNEJ	177
4.96	Hasil pengukuran kinerja secara keseluruhan	180
4.97	Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha kepada mahasiswa di FISIP UNEJ	183
4.98	Perhitungan rata-rata dari penilaian persepsi dan harapan pada aspek-aspek kualitas pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di FISIP UNEJ	196

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.2 Kerangka penelitian	36
3.1 Diagram Kartesius	52
4.1 Bagan proses pelayanan registrasi/herregistrasi	85
4.2 Bagan alur pengurusan KRS, dan FPRS	86
4.3 Bagan alur pengurusan KKT	86
4.4 Bagan alur pengurusan magang	87
4.5 Bagan alur pengurusan seminar dan skripsi	88
4.6 Bagan alir pengurusan cuti kuliah	89
4.7 Bagan alur pengurusan ujian susulan	89
4.8 Bagan alur pengurusan beasiswa	90
4.9 Bagan alur pengurusan keterangan masih kuliah	91
4.10 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	92
4.11 Deskripsi responden berdasarkan Umur	92
4.12 Deskripsi responden berdasarkan latar belakang pendidikan	93
4.13 Deskripsi responden berdasarkan latar belakang jurusan SMA	94
4.14 Deskripsi responden berdasarkan frekuensi menggunakan pelayanan administrasi akademik	94
4.15 Deskripsi responden berdasarkan frekuensi menggunakan Pelayanan kemahasiswaan	95
4.16 Grafik rekapitulasi persepsi mahasiswa	153
4.17 Grafik rekapitulasi harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di FISIP Universitas Jember	176
4.18 Grafik rekapitulasi perhitungan ServQual pada pelayanan di Bagian Tata Usaha di FISIP Universitas Jember	187
4.19 Diagram kartesius dari aspek-aspek kualitas pelayanan yang diberikan Bagian Tata Usaha di FISIP Universitas Jember	200

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat ijin penelitian
- B. Surat keterangan selesai penelitian
- C. Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember
- D. Daftar Kuesioner
- E. Hasil Uji Instrumen
- F. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

