



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
DI JURUSAN ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL  
FISIP UNIVERSITAS JEMBER**

*(THE ANALYSIS OF QUALITY ACADEMIC ADMINISTRATIVE SERVICES  
IN INTERNATIONAL RELATION SCIENCE  
FISIP JEMBER UNIVERCITY)*

**SKRIPSI**

Oleh :

**TRI ANITA KARTIKAWATI  
NIM 030910201289**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK  
DI JURUSAN ILMU HUBUNGAN INTERNASIONAL  
FISIP UNIVERSITAS JEMBER**

*(THE ANALYSIS OF QUALITY ACADEMIC ADMINISTRATIVE SERVICES  
IN INTERNATIONAL RELATION SCIENCE  
FISIP JEMBER UNIVERCITY)*

**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 Ilmu Politik

Oleh :

**TRI ANITA KARTIKAWATI  
NIM 030910201289**

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

**2010**

## RINGKASAN

**Analisis Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik Di Jurusan Ilmu Hubungan Internasional FISIP Universitas Jember;** Tri Anita Kartikawati, 030910201289; 2010: 124 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswanya. Melalui pemberian pelayanan yang sesuai dengan tuntutan para mahasiswanya maka diharapkan akan tercipta kepuasan yang tinggi dari para mahasiswanya. Namun pada kenyataannya dalam upaya meningkatkan pelayanan yang baik, masih tetap memiliki beberapa permasalahan yang seringkali menimbulkan ketidakpuasan para mahasiswa, dimana masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik yang dinilai masih belum memuaskan. Apalagi pelayanan administrasi akademik tersebut sangat penting karena berkaitan dengan masalah akademik mahasiswa selama aktif di kampus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan bagian administrasi akademik di jurusan ilmu hubungan internasional Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 80 responden mahasiswa Jurusan HI (Hubungan Internasional) dengan menggunakan tehnik *proportional stratified random sampling*. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuisioner, dokumentasi dan studi pustaka.

Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan analisis *ServQual* (*Service Quality*) dari Parasuraman dkk, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan persepsi pemohon. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model analisis ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu: *Bukti Langsung (tangibles)*, Keandalan

(*Reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan dengan metode ServQual diketahui bahwa kualitas pelayanan bagian Administrasi Akademik di Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember memiliki skor negative untuk kelima dimensi. Hal ini ditunjukkan dari hasil harapan mahasiswa yang lebih besar dengan realita / persepsi yang dirasakan. Sehingga kualitas pelayanan bagian Administrasi Akademik di Jurusan Ilmu Hubungan Internasional FISIP Universitas Jember dikatakan masih jauh dari memuaskan/baik.

Kata Kunci: kualitas pelayanan

## MOTTO

Pelayanan pelanggan bukanlah satu departemen yang berdiri sendiri, itu merupakan alat strategis untuk mengelola keseluruhan hubungan pelanggan.  
( Kottler)\*

Prestasi terbesar dalam hidup adalah dapat bangkit dari terpuruk akibat kegagalan  
(Reverend Zheng-Yan)\*\*

---

\*) Kottler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta; Prenhalindo  
\*\*) Billi P.S. 2003. *Berani Gagal Edisi 5*. Jakarta; Pustaka Delapratasa

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua yang sudah membesarkan aku.
2. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.

## **PRAKATA**

Syukur Alhamdulillah penyusun panjatkan kehadiran Allah swt, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun mampu menyelesaikan tulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Di Bagian Administrasi Akademik Jurusan Ilmu Hubungan Internasional Di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu administrasi dan guna mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu, tidaklah berlebihan apabila penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA, Ph.D. selaku Pembantu Dekan I, Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku Pembantu Dekan II, Drs. Sutrisno, M.Si selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dra. Inti Wasiati, MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara serta Pembimbing pertama yang sudi meluangkan waktunya untuk memberi nasehat dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan petunjuk dan arahnya sebagai koreksi dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Drs. Harun Al Rasyid, M,Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan masukan dan bimbingan selama kuliah.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu selama aktif kuliah.
7. Para pegawai dari kemahasiswaan dan akademik yang telah banyak meluangkan waktu , membantu dan menyemangati.
8. Mahasiswa Jurusan HI Angkatan 2002 – 2009 yang sudah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuisisioner.
9. Si kecil Gadis serta alga yang selalu bikin ramai, pusing n ketawa.
10. “Frista” yang membuat aku semangat dan kuat.

11. Temen 2003 “ayo semangat”.
12. Nanang, Fandy, Wiwiek, Insan, Pak Mul dan Pak Narso yang udah membantu dan beri petunjuk aku selama pembagian kuisisioner.
13. Dan semua pihak yang telah membantu, baik pikiran, tenaga, materi maupun sarana lainnya demi kelancaran skripsi ini “TERIMA KASIH”.

Semoga segala kebaikan yang mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penyusun mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Jember, 08 Mei 2010

Penyusun,



## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Tri Anita Kartikawati

NIM : 030910201289

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Jurusan Ilmu Hubungan Internasional FISIP Universitas Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinyan 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, 08 Mei 2010

Yang menyatakan,

Tri Anita Kartikawati  
030910201289

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Jurusan Ilmu Hubungan Internasional FISIP Universitas Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 19 Mei 2010

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Abd. Kholiq Azhari, M.Si  
NIP. 195607261989021001

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 195307311980022001

Anggota Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si (.....)  
NIP. 196308141989031023
2. Drs. Anwar, M.Si (.....)  
NIP. 196306061988021001
3. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si (.....)  
NIP. 197003221995122001

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof.Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP. 195207271981031003

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Dasar .....	15
2.2 Konsep Pelayanan Publik	
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	18
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	
2.4.1 Pengertian Pelanggan .....	23

2.4.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4.3 Unsur Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5 Konsep Harapan Pelanggan.....	27
2.6 Model Service Quality .....	29
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu .....	33

### **BAB 3 METODA PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian.....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	
3.2.1 Tempat Penelitian.....	35
3.2.2 Waktu Penelitian .....	35
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	
3.3.1 Penentuan Populasi .....	35
3.3.2 Penentuan Sampel .....	35
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1 Sumber Data .....	37
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Definisi Operasional.....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	41
3.7 Hipotesis.....	44

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Daerah Penelitian**

4.1.1 Sejarah Singkat FISIP Universitas Jember.....	46
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi FISIP Universitas Jember .....	50
4.1.3 Struktur Organisasi FISIP Universitas Jember.....	52
4.1.4 Jurusan dan Program Studi di FISIP Universitas Jember.....	59
4.1.5 Sistem Penyelenggaraan Pendidikan di FISIP Universitas Jember.....	60
4.1.6 Sarana Penunjang di FISIP Universitas Jember .....	70
4.1.7 Jurusan Hubungan Internasional .....	72

4.1.8 Jenis Layanan dan Persyaratan.....	73
4.2 Mekanisme Pelayanan di Bagian Administrasi Akademik FISIP Universitas Jember.....	74
4.3 Penyajian Data.....	78
4.3.1 Variabel Pengaruh (X) yaitu Analisis Kualitas Pelayanan bagian Admministrasi Akademik Jurusan Hubungan Internasional FISIP Universitas Jember.....	79
<b>BAB 5 ANALISA DAN INTERPRETASI DATA</b>	
5.1 Pengantar.....	101
5.2 Penerapan Analisis ServQual (Service Quality).....	101
5.3 Interpretasi Data.....	105
<b>BAB 6 PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	108
6.2 Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Lembar kuisioner.
- B. Struktur Organisasi FISIP Universitas Jember.
- C. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- D. Surat keterangan telah selesai melaksanakan penelitian di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jember .