

INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS JEMBER

Student Satisfaction Index Toward Student Services At Faculty Of Social And Political Science, University Of Jember

Febri Kartiko Adi, Anwar, Hermanto Rohman

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121 *E-mail:* Bryan_rock008@ymail.com

Abstract

Public service, according to Decree of Minister of State Apparatus Empowerment No. 25 of 2004, is all service activities undertaken by public service providers as an effort of meeting the needs of service recipients. Student satisfaction can be a measure whether a service can be said good or not. This research aimed to describe the level of student satisfaction toward student services at the Faculty of Social and Political Science, University of Jember by using public satisfaction index and the method used was descriptive-quantitative. The results showed that the student services were good, but in some sub-indicators, i.e. the level of service procedure simplicity, the level of ease in managing and fulfilling service requirements, the level of fairness in providing the services, the level of hospitality and friendliness of service personnel, the level of clarity of the service schedule, indicated not very good. Thus, it can be suggested that the increase in service quality through well-established and quality human resources (HR) be maintained and even increased in an effort of providing services for student satisfaction.

Keywords: *service, student satisfaction*

PENDAHULUAN

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk, termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Universitas Jember sebagai lembaga pelayanan pendidikan, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Ilmu Sosial dan Politik secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi ilmu sosial dan politik, menurut buku pedoman studi mahasiswa FISIP

Universitas Jember ada 4 bagian di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yaitu bagian Umum, bagian Akademik, bagian Kemahasiswaan, bagian Keuangan dan Kepegawaian.

Pada tahun 2010 dalam sebuah link (<http://primacommunity.wordpress.com>) fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Jember mendapatkan sorotan dalam bidang kemahasiswaan yang berorientasi pada organisasi mahasiswa yang ada di fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Jember mengenai sulitnya/lambannya dana yang diberikan kemahasiswaan kepada ormawa dalam suatu kegiatan yang akan diselenggarakan. Sedangkan baru-baru ini pada tahun 2013 fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Jember kembali mendapatkan sorotan publik yang diberitakan oleh salah satu media elektronik di Jember (radio prosalina/ link: www.prosalinaradio.com) yang memberitakan tentang adanya penyimpanan dana kemahasiswaan.

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada bidang kemahasiswaan. Adapun Dalam kemahasiswaan ini membidangi kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Menurut kasubbag MAWA dalam aplikasinya kemahasiswaan bertanggungjawab pada kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, pembuatan surat menyurat (legal formal) dalam membuat badan hukum suatu lembaga ekstra dan

intra kampus, mempersiapkan pelaksanaan kegiatan mahasiswa, pengurusan beasiswa mahasiswa berprestasi, pengurusan KTM baru, dan juga wajib menginformasikan mengenai hal yang berkaitan dengan kemahasiswaan yaitu pengurusan beasiswa mahasiswa berprestasi, pengurusan ijin kegiatan, pengurusan pembuatan KTM baru, dan informasi kemahasiswaan dan pada observasi awal yang dilakukan pada mahasiswa terdapat banyak keluhan pada pelayanan ijin kegiatan. Keluhan ini muncul karena ketika mahasiswa ingin mendapatkan haknya untuk dilayani dengan sebaik mungkin harus terkendala dengan hal-hal seperti yang disebutkan di atas, dan menurut kasubbag kemahasiswaan adanya ketidak tepatan waktu penyelesaian disebabkan oleh pihak dekanat atas ketiadaannya pada ruangnya sehingga semua keputusan masih menunggu pihak dekanat, dan kasubbag kemahasiswaan juga menambahkan apabila dari pihak dekanat dalam hal ini Pembantu Dekan 3 tidak ada kepentingan dan berkas yang diberikan mahasiswa untuk melakukan perijinan kegiatan maka proses perijinan akan sesuai standar kerja kemahasiswaan. Maka dari itu perlu disusun indeks kepuasan mahasiswa sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan

publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). Rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember, yang bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa pada pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto (2013: 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dan menurut Ratminto dan Atik (2013:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik

maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Jasa atau Layanan

Agus dwiyanto (2008:138) pelayanan jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan. Artinya, suatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu berikutnya. Phillip Kotler jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik

3. Manajemen Pelayanan

Menurut Manullang (1985:17) definisi manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan menurut Gibson dalam Ratminto manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu

untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri. Ratminto (2013:4) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

4. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, et.all (2002 : 55) dalam pelayanan publik terdapat tiga indikator yang perlu ditekankan yaitu:

a. Acuan pelayanan

pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas yang tinggi, apabila acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut selalu berorientasi kepada masyarakat pengguna jasa. kepuasan masyarakat pengguna jasa harus mendapat perhatian yang lebih dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat pengguna jasa adalah yang sebenarnya berkuasa di dalam negara ini, yang membiayai pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan ini melalui pajak yang mereka bayar. Makanya mereka berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari pelayannya, yaitu birokrasi. untuk itu acuan penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuat oleh birokrasi harus memperhatikan kondisi masyarakat setempat.

b. solusi pelayanan

Berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan. penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan. solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan ruwet. birokrasi pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayan untuk melayani dan membantu tuannya dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi tuannya.

c. Prioritas terhadap kepentingan publik

Pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus digunakan dan

diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan masyarakat pengguna jasa. dengan memberikan prioritas pada pemenuhan kepentingan masyarakat pengguna jasa di atas kepentingan yang lain berarti birokrasi telah memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa.

5. Pelanggan

Gasperz dalam Nasution (2005 : 46) terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan perantara, dan pelanggan eksternal. Ketiga jenis pelanggan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pelanggan internal

Pelanggan internal (*internal costumer*), adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua macam, yaitu pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah. Pelanggan internal organisasi adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut. Pelanggan internal pemerintah adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan atau instansi pemerintah;

b. Pelanggan perantara

Pelanggan perantara (*intermediate costumer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen Koran yang memasarkan Koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara;

c. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal (*external costumer*), adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

6. Kepuasan Masyarakat

Kotler dalam Pasolong menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan menurut Kep MenPAN No 25 Kep M.PAN/2/2004 adalah hasil pendapat yang penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dimana sasaran pengukuran kepuasan masyarakat yaitu, (1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (2) Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna. (3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan

publik

7. Indeks Kepuasan Masyarakat (Indeks Kepuasan Mahasiswa)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004). Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 10 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Rumus nilai rata-rata tertimbang berikut digunakan untuk menghitung jenis pelayanan ijin kegiatan.

$$\text{bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{15} = 0,066$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Rumus diatas mengukur suatu pelayanan suatu

instansi, dan dengan tabel di atas nantinya akan terlihat sudah baik apa masih kurang pelayanan yang diberikan oleh pihak kemahasiswaan Fisip Universitas Jember terhadap para mahasiswa Fisip Universitas Jember.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif Lokasi penelitian ini tepatnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember sebagai instansi pelayan publik dalam bidang Pendidikan. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di FISIP Universitas Jember yang mengikuti ormawa dan pernah merasakan pelayanan di kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dan subyeknya adalah Kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dan cara pengukuran kepuasan mahasiswa mengacu pada Kepmen PAN nomor : KEP/25/M.PAN/2004

populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang pernah merasakan pelayanan perihal kemahasiswaan dengan jumlah 180 responden. Sedangkan sampel diambil secara *proporsional sampling*, sedangkan Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa FISIP Universitas Jember yang mengikuti ORMAWA dan pernah mengurus ijin kegiatan pada kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dengan jumlah sampel yaitu 10 orang per ORMAWA berdasarkan ketentuan dari indeks kepuasan mahasiswa.

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada mahasiswa pihak kemahasiswaan telah melaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan meskipun SOP nya masih belum jelas. Akan tetapi masih ada beberapa sub indikator kepuasan mahasiswa yang hasilnya kurang memuaskan yaitu tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan, tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan, tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, tingkat kejelasan jadwal pelayanan.

Pembahasan

1. Prosedur pelayanan

- a) Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ijin kegiatan
Pada penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ijin kegiatan di kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dan hasilnya adalah bahwa tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ijin kegiatan di kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dikatakan jelas.
- b) Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan dalam pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan ijin kegiatan di kemahasiswaan FISIP Universitas Jember kurang sederhana.

2. Persyaratan pelayanan

- a) Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa tingkat kemudahan mahasiswa dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan ijin kegiatan kurang mudah.
- b) Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan dan hasilnya adalah bahwa tingkat kejelasan mengenai persyaratan ijin kegiatan jelas.

3. Kejelasan petugas pelayanan

- a) Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan dan hasilnya adalah bahwa tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas yaitu pasti.
- b) Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi dalam bentuk pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa untuk pelayanan ijin kegiatan petugas mudah.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Indikator ini menjelaskan tentang tingkat kredibilitas/konsistensi waktu petugas kemahasiswaan dalam menyelesaikan suatu pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa untuk tingkat kredibilitas/ konsistensi waktu petugas kemahasiswaan dalam menyelesaikan pelayanan ijin kegiatan adalah konsisten.

5. Tanggung jawab petugas

Indikator ini menjelaskan tentang tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan ijin

kegiatan yang diberikan oleh kemahasiswaan FISIP UJ kepada mahasiswa dan hasilnya adalah bahwa tingkat kepastian tanggung jawab petugas kemahasiswaan dalam pelayanan ijin kegiatan adalah pasti.

6. Kemampuan petugas pelayanan

- a) Tingkat kemampuan fisik petugas kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dalam pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa tingkat kemampuan fisik petugas kemahasiswaan FISIP Universitas Jember adalah mampu.
- b) Tingkat kemampuan intelektual petugas dalam pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa untuk tingkat kemampuan intelektual petugas kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dalam pelayanan ijin kegiatan adalah mampu.
- c) Tingkat kemampuan administrasi petugas dalam pelayanan ijin kegiatan dan hasilnya adalah bahwa untuk tingkat kemampuan administrasi petugas kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dalam pelayanan ijin kegiatan adalah mampu.

7. Kecepatan pelayanan

Indikator ini menjelaskan tentang tingkat ketepatan waktu proses pelayanan ijin kegiatan yang diberikan oleh kemahasiswaan FISIP UJ kepada mahasiswa hasilnya adalah bahwa tingkat ketepatan waktu petugas kemahasiswaan

FISIP Universitas Jember dalam proses pelayanan ijin kegiatan dikatakan tepat waktu.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Indikator ini menjelaskan tentang tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan ijin kegiatan yang diberikan oleh kemahasiswaan FISIP UJ kepada mahasiswa hasilnya adalah bahwa tingkat kesamaan perlakuan dari petugas kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dalam mendapatkan pelayanan ijin kegiatan kurang sama.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Indikator ini menjelaskan tentang tingkat kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh kemahasiswaan FISIP UJ kepada mahasiswa hasilnya adalah bahwa untuk tingkat kesopanan dan keramahan petugas kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dalam pelayanan ijin kegiatan adalah kurang sopan dan ramah.

10. Kepastian jadwal pelayanan

Indikator ini menjelaskan tentang tingkat kejelasan jadwal Pelayanan yang diberikan oleh kemahasiswaan FISIP UJ kepada mahasiswa hasilnya adalah bahwa untuk tingkat kejelasan jadwal pelayanan kemahasiswaan FISIP Universitas Jember dalam pelayanan ijin kegiatan adalah kurang jelas.

kemahasiswaan FISIP Universitas Jember di dapatkan hasil mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanannya adalah baik dengan berdasar pada nilai IKM. Akan tetapi ada beberapa sub indikator yang masih kurang baik yaitu tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan, tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan, tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, tingkat kejelasan jadwal pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan bahwa peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa. Terutama pada indikator yang masih kurang baik yaitu tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan, tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan, tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, tingkat kejelasan jadwal pelayanan, agar diperhatikan guna memberikan kepuasan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa FISIP Universitas Jember.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut indeks kepuasan mahasiswa pada pelayanan ijin kegiatan yang diberikan oleh

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Dwiyanto, A. Partini, Ratminto, B. Tamtjan. W..

Kusumasari, B. Nuh. M.2002. "*Reformasi Birokras publik di Indonesia*". Yogyakarta Pusat Studi kependudukan dan kebijakan UGM.

Manulang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution, Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ciawi. Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik SW. 2013. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

