

## INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENYELENGGARA PENDIDIKAN

Wara Pramesti<sup>1)</sup>, Ika Damayanti<sup>2)</sup>

Program Studi Statistika, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Esti\_pra@yahoo.com

### ABSTRAK

*Peningkatan pelayanan akademik dan administrasi akademik oleh Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sangat diperlukan, karena fungsi utama UNIPA adalah melayani mahasiswa. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, maka perlu disusun indeks kepuasan mahasiswa sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan pihak UNIPA. Penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa tersebut mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000. Data Indeks Kepuasan Mahasiswa akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja di UNIPA untuk meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan 14 (empat belas) unsur pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket terhadap mahasiswa UNIPA angkatan 2010, dan sampel diambil secara random proporsional, yaitu sebanyak 25% dari jumlah mahasiswa masing-masing program studi. Hasilnya dari tujuh Unit Kerja yang diteliti, enam unit kerja yakni BAAK, Unit LPPM, Unit Perpustakaan, Unit SPP, Unit Kemahasiswaan dan unit Fakultas berada dalam kriteria baik, dan satu unit kerja yaitu BAU (Biro Administrasi Umum) mendapatkan nilai mutu sebesar 2.4675 dengan kriteria kurang baik (cukup).*

**Kata kunci :** Indeks Kepuasan Pelayanan, Mahasiswa, Unit Kerja

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan akademik dan administrasi akademik oleh Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan mahasiswa. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan antara lain melalui angket yang diisi oleh mahasiswa pada akhir perkuliahan dan ketika pihak LP3 UNIPA mendistribusikan angket kepada lulusan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap UNIPA Surabaya. Mengingat fungsi utama UNIPA adalah melayani mahasiswa, maka pihak UNIPA perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, maka perlu disusun indeks kepuasan mahasiswa sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan pihak UNIPA. Penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa tersebut mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000. Data Indeks Kepuasan Mahasiswa akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit kerja di UNIPA untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), diperlukan pedoman umum

yang dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak

UNIPA untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan. Pedoman umum tersebut telah disusun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Badan Pusat Statistik berdasarkan hasil penelitian, sehingga diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan. Masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Berdasarkan penjelasan di latar belakang, maka diteliti Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan masing-masing unit kerja di UNIPA, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan masing-masing unit kerja di UNIPA.

### 2. METODE PENELITIAN

Pelayanan adalah keseluruhan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pendidikan sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unit Kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua unit kerja yang ada di UNIPA, yaitu : Rektorat, Fakultas dan Program Studi, Biro Administrasi Umum (BAU), Biro Administrasi Akademik Mahasiswa (BAAK), Perpustakaan, Kepegawaian, Keuangan dalam hal ini adalah bagian SPP.

Responden dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pihak yang menerima layanan dan unsur pelayanan merupakan faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa sebagai indikator penyusun indeks kepuasan mahasiswa yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Data dikumpulkan dengan metode Angket/Kuesioner dengan instrumen lembar angket. Jawaban diberikan empat kategori, yaitu :  
 Katagori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1  
 Katagori **cukup** diberi nilai persepsi 2  
 Katagori **baik** diberi nilai persepsi 3  
 Katagori **sangat baik** diberi nilai 4

Variabel dalam penelitian ini adalah unsur-unsur indeks kepuasan mahasiswa sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan <sub>1</sub>(X)
2. Persyaratan Pelayanan <sub>2</sub>(X)
3. Kejelasan Petugas Pelayanan <sub>3</sub>(X)
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan <sub>4</sub>(X)
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan <sub>5</sub>(X)
6. Kemampuan Petugas Pelayanan <sub>6</sub>(X)
7. Kecepatan Pelayanan <sub>7</sub>(X)14.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan <sub>8</sub>(X)
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas <sub>9</sub>(X)
10. Kewajaran biaya perkuliahan <sub>10</sub>(X)
11. Kepastian biaya perkuliahan <sub>11</sub>(X)
12. Kepastian Jadwal Pelayanan <sub>12</sub>(X)
13. Keamanan Lingkungan <sub>13</sub>(X)
14. Keamanan Pelayanan <sub>14</sub>(X)

Analisis data dilakukan dengan diskriptif kuantitatif. Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap 14 unsur yang masing-masing unsur mempunyai penimbang yang sama dengan formula :

Untuk memudahkan interpretasi, hasil penilaian indeks kepuasan mahasiswa adalah antara 25 – 100. Hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan formula :

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

**Tabel 1.** Persepsi, Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa dihitung dari formula berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	45,76 – 62,50	C	Cukup
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat baik

### 3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat mahasiswa ketika mendapatkan pelayanan dari pihak penyelenggara pendidikan, dalam hal ini adalah UNIPA Surabaya. Unit Kerja yang diukur

adalah semua unit kerja yang ada di UNIPA, yaitu : Rektorat, Fakultas dan Program Studi, Biro Administrasi Umum (BAU), Biro Administrasi Akademik Mahasiswa (BAAK), Perpustakaan, Kepegawaian, dan bagian SPP.

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Tabel Persepsi, Konversi IKM, Mutu dan Kinerja Unit

Unit	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
BAU	2.4675	61.68831	C	Cukup
BAAK	2.5206	63.01407	B	Baik
SPP	2.5265	63.16288	B	Baik
PERPUSTAKAAN	2.6943	67.3566	B	Baik
LP2M	2.6607	66.51786	B	Baik
KEMAHASISWAAN	2.6780	66.95076	B	Baik
FAKULTAS	2.7154	67.8842	B	Baik

Berdasarkan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa, dari tujuh Unit Kerja yang diteliti hampir semuanya dalam kriteria baik. Satu unit yang mendapat penilaian Cukup adalah unit kerja BAU (Biro Administrasi Umum). Nilai mutu sebesar 2.4675 merupakan nilai pada batas atas, yang artinya dari 14 unsur pelayanan sebenarnya telah memberikan pelayanan yang cukup baik, akan tetapi perlu dilakukan kajian mendetail untuk melihat unsur pelayanan mana yang memerlukan peningkatan performansi agar keseluruhan unit dapat memiliki penilaian yang baik bahkan sangat baik.

#### A. Indeks Kepuasan Mahasiswa di Biro Administrasi Umum (BAU)

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk unit kerja Biro Administrasi Umum sebagai berikut :

**Tabel 3.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Biro Administrasi Umum.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,36	C
2.	Persyaratan Pelayanan	2,48	C
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,45	C
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,48	C
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,61	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,67	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,27	C
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,47	C
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,45	C
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,48	C
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,43	C
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,36	C
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,36	C
14.	Keamanan Pelayanan	2,68	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Berdasarkan hasil perhitungan tabel diatas, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

#### Faktor Indeks Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Unit Kerja

Setelah semua data terkumpul dan dilakukan penghitungan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk tiap unit kerja. Hasil berikut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa dari masing-masing unsur pelayanan di tiap unit kerja, sehingga diketahui unsur mana saja yang perlu ditingkatkan performansi pelayanannya dan unsur mana yang perlu dipertahankan.

Prioritas Perbaikan/Peningkatan Kualitas Pelayanan pada unit BAU adalah Kecepatan Petugas Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan.

**B. Indeks Kepuasan Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK)**

Secara umum mutu pelayanan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan adalah Baik. Hasil penghitungan mengenai penilaian Indeks Kepuasan Pelayanan terhadap Mahasiswa untuk masing-masing unsur di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) diberikan dalam Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,47	C
2.	Persyaratan Pelayanan	2,54	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,48	C
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,50	B
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,61	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,61	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,45	C
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,55	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,57	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,50	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,33	C
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,45	C
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,55	B
14.	Keamanan Pelayanan	2,69	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Prioritas Perbaikan/Peningkatan Kualitas Pelayanan di unit kerja BAAK adalah pada unsur Kepastian Biaya Pelayanan, Kecepatan Petugas Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan

**C. Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Unit Keuangan (SPP)**

Hasil penghitungan mengenai penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Unit Keuangan (SPP) adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Bagian SPP.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,58	B
2.	Persyaratan Pelayanan	2,52	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,54	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,55	B
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,52	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,56	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,30	C
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,58	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,43	C
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,58	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,55	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,52	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,47	C
14.	Keamanan Pelayanan	2,67	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Nilai indeks Kinerja Unit SPP adalah **Baik**, prioritas peningkatan kualitas pelayanan pada unsur yang Kecepatan Petugas Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.

**D. Indeks Kepuasan Mahasiswa di Unit Perpustakaan**

Hasil penghitungan penilaian masing-masing unsur Indeks Kepuasan Mahasiswa di Unit Perpustakaan sebagai berikut :

**Tabel 6.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Unit Perpustakaan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,70	B
2.	Persyaratan Pelayanan	2,71	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,61	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,64	B
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,67	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,73	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,70	B
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,83	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,73	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,74	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,70	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,63	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,69	B
14.	Keamanan Pelayanan	2,64	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Kinerja Unit Perpustakaan adalah **Baik**. Prioritas Perbaikan/Peningkatan Kualitas Pelayanan ditujukan pada unsur :

1. Kejelasan Petugas Pelayanan
2. Kepastian Jadwal Petugas Pelayanan
3. Kedisiplinan dan Keamanan Pelayanan

**E. Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Unit Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)**

Perhitungan tiap unsur mengenai penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Unit Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat sebagai berikut :

**Tabel 7.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Unit Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,60	B
2.	Persyaratan Pelayanan	2,61	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,75	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,62	B
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,70	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,68	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,61	B
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,66	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,85	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,64	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,61	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,61	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,58	B
14.	Keamanan Pelayanan	2,75	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Mutu pelayanan Unit Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat adalah **Baik**. Peningkatan Kualitas Pelayanan terdapat pada unsur yang nilainya rendah, yaitu :

1. Kenyamanan Lingkungan
2. Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan, Kecepatan Petugas, Kepastian Biaya dan Kepastian Jadwal Pelayanan.

#### F. Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Unit Kemahasiswaan

Hasil penghitungan mengenai penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Unit Kemahasiswaan sebagai berikut :

**Tabel 8.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Unit Kemahasiswaan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,64	B
2.	Persyaratan Pelayanan	2,77	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,70	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,67	B
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,74	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,77	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,67	B
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,76	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,76	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,58	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,58	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,57	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,60	B
14.	Keamanan Pelayanan	2,68	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Mutu pelayanan Kinerja Unit Kemahasiswaan adalah **Baik**. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan :

1. Kepastian Jadwal Pelayanan
2. Kewajaran dan Kepastian Biaya Pelayanan
3. Kenyamanan Lingkungan

#### G. Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Fakultas

Hasil penghitungan mengenai penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa di Di Fakultas adalah sebagai berikut :

**Tabel 9.** Hasil Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Keterangan
1.	Prosedur Pelayanan	2,65	B
2.	Persyaratan Pelayanan	2,73	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,75	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,67	B
5.	Tanggung Jawab Petugas Palayanan	2,69	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,83	B
7.	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,68	B
8.	Keadilan mendapatkan Pelayanan	2,70	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,77	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,67	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,67	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,62	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,71	B
14.	Keamanan Pelayanan	2,86	B

*Sumber : diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan*

Kinerja Unit Kemahasiswaan adalah **Baik**. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan terdapat pada unsur :

1. Kepastian Jadwal Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kedisiplinan Petugas, Kewajaran Biaya dan Kepastian Biaya Pelayanan

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan mengenai penelitian Indeks Kepuasan Mahasiswa sebagai berikut :

1. Secara perhitungan dari tujuh Unit Kerja yang diteliti, enam unit kerja yakni BAAK, Unit LPPM, Unit Perpustakaan, Unit SPP, Unit Kemahasiswaan dan unit Fakultas berada dalam kriteria baik, yaitu dengan nilai indeksnya berada dalam interval : 2.51-3.25. Hanya terdapat satu unit yang mendapat penilaian Kurang Baik/Cukup yaitu unit kerja BAU (Biro Administrasi Umum) dengan nilai mutu sebesar 2.4675. Nilai yang diperoleh unit BAU hanya sedikit di bawah nilai baik.
2. Dari masing-masing unit kerja dilihat nilai indeks mutu untuk masing-masing unsur pelayanan. Hasilnya adalah dari tujuh unit yang diteliti terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu diperhatikan agar lebih meningkatkan faktor pelayanan, yaitu unsur pelayanan yang mendapat nilai indeks kepuasan mahasiswa rendah. Dari keseluruhan unit, unsur yang perlu ditingkatkan tersebut adalah : Kepastian jadwal pelayanan, Kecepatan Prosedur Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, serta kenyamanan pelayanan.

##### SARAN

Berdasarkan simpulan yang didapat, unsur yang mempunyai nilai indeks rendah adalah kepastian jadwal pelayanan, kecepatan prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan serta kenyamanan pelayanan. Maka disarankan dibuat suatu prosedur yang standar untuk pelayanan yang ada agar mempermudah pihak penyelenggara pelayanan yakni unit kerja di UNIPA dan juga mahasiswa.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Sarifuddin, 2004. **Metode Penelitian**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 1998. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Melayu, 2001, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara, Jakarta

Robbins, Stephen P. 1994, **Teori Organisasi; Struktur, Desain dan Aplikasi**, Arcan, Jakarta Albrow, Martin, 1989, **Birokrasi**, Tiara Wacana, Yogyakarta

Abdul Wahab, Solichin, 1997, **Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta.

—————, 1998, **Deregulasi Denirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat, dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia**, Pusata LP3ES Jakarta.

Thoah, Miftah: 1996. **Birokrasi dan Politik di Indonesia**. Raja Grafindo Persada Jakarta

Tjiptono, Fandy, 1997, **Total Quality Manajemen**, Andi, Yogyakarta

Moenir H.A.S, 1998. **Manajemen Pelayanan Umum**, Bumi Aksara Jakarta.

Batinggi, Ahmad. 1999. **Manajemen Pelayanan Umum**. Bahan Kuliah STIALAN

Djoko Widodo, 2000. **Buku Ajar Pola Pelayanan**, Jilid III. Edisi IV, Jakarta, FKUI.

Gaspersz, V. 1997. **Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

#### B. Perundang-Undangan

- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat dan unit pelayanan instansi pemerintah
- Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum
- Undang-Undang No .23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan