



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

LAPORAN PENELITIAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH TENAGA ADMINISTRASI
AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL UNIVERSITAS
NEGERI PADANG**

(Suatu Studi Persepsi Dari Sisi Pemberi Dan Pengguna Layanan)

Oleh

Dra. Armida.S.MS.i
Whyosi Septizola,SE

PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG	
DI TERIMA TEL. :	27-12-2005
SUMBER HARGA :	Hodiah
KOLEKSI :	KI
NO. INVENTARIS :	352/K/2005-hi/11
KLASIFIKASI :	370-11 Arm kl

edu...

Penelitian ini dibiayai oleh

Dana DIPA Universitas Negeri Padang Tahun Anggaran 2005

Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian No.872/J41/KU/DIPA/2005

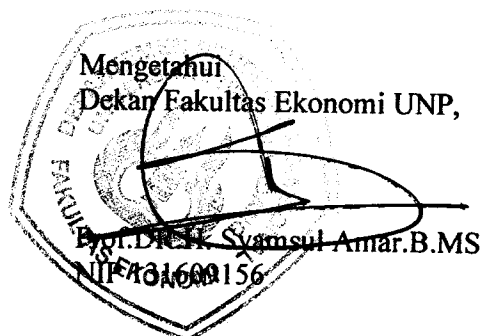
Tanggal 2 Mei 2005

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

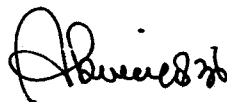
2005

LEMBAR IDENTITAS PENGESAHAN

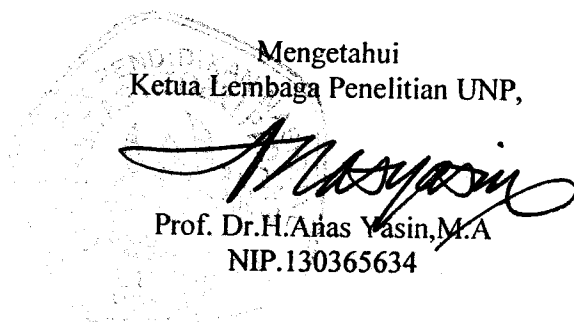
1. a. Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Oleh Tenaga Administrasi Akademik Pada Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang (Suatu Studi Persepsi Dari Sisi Pemberi dan Pengguna layanan)
- b. Bidang Ilmu : Ekonomi
2. Personalia
Ketua
- a. Nama : Dra. Armida. S.MS.i
b. Pangkat/Gol/NIP : Asisten Ahli/IIIa/132011820
c. Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi / Ekonomi
- Anggota
- a. Nama : Whyosi Septrizola SE
b. Pangkat/Gol/NIP : Penata Mudac/IIIa/132
c. Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi / Ekonomi
3. Laporan Penelitian : Telah diseminarkan dan direvisi sesuai dengan saran preview dan masukan anggota seminar



Padang, Januari 2006
Ketua Peneliti



Dra. Armida. S.MS.i
NIP.132011820



Abstrak

Kualitas Pelayanan Publik Oleh Tenaga Administrasi Akademik Pada Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang (Suatu Studi Persepsi Dari Sisi Pemberi dan Pengguna layanan) Armida, S. dan Whyosi Septrizola

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemberi layanan (tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) dan persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa .

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui: Persepsi pemberi layanan (tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa Persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. dan besar *gap* (kesenjangan) antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu membuat deskripsi tentang obyek yang diteliti, analisis yang digunakan adalah. Rata-rata hitung dan uji beda.

Hasil penelitian ini dapat diterangkan bahwa 1) Persepsi pemberi layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa mencapai skor 3,56. Dengan kata lain kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa termasuk kedalam kategori biasa saja. 2) persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , mencapai skor 3,02. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa dari pemberi layanan adalah termasuk kategori biasa saja, Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa selaku pengguna layanan belum mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan besar *gap* antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan adalah sebesar 0,54 dan berdasarkan uji Z yang dilakukan *gap* ini tidak signifikan pada pada $\alpha = 0,05$.

Mengingat kualitas layanan yang diberikan dan diterima oleh mahasiswa di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial masih dalam kategori biasa saja maka pimpinan Fakultas beserta tenaga administrasi akademik perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara : (1) Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk memperoleh pelayanan baik ditingkat Jurusan maupun Fakultas. (2) Kecepatan pelayanan dalam jangka waktu yang pendek. (3) Kehati-hatian dalam bekerja sehingga tidak banyak surat yang diurus mahasiswa yang hilang. (4) Melengkapi fasilitas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa seperti kipas angin, penerangan yang cukup dan suasana yang nyaman/ tidak bising pada setiap lokal. (5) Ketersediaan media pembelajaran yang cukup. (6). Menambah buku-buku di perpustakaan baik pustaka Jurusan maupun Fakultas. (7) Mempertahankan disiplin kerja yang telah dimiliki selama ini.

PENGANTAR

Kegiatan penelitian mendukung pengembangan ilmu serta terapannya. Dalam hal ini, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang berusaha mendorong dosen untuk melakukan penelitian sebagai bagian integral dari kegiatan mengajarnya, baik yang secara langsung dibiayai oleh dana Universitas Negeri Padang maupun dana dari sumber lain yang relevan atau bekerja sama dengan instansi terkait.

Sehubungan dengan itu, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang bekerjasama dengan Pimpinan Universitas, telah memfasilitasi peneliti untuk melaksanakan penelitian tentang *Kualitas Pelayanan Publik oleh Tenaga Administrasi Akademik pada FIS-UNP (Studi Persepsi dari Sisi Pemberi dan Pengguna Layanan)*, berdasarkan Surat Perjanjian Kontrak Nomor : 872/J41/KU/DIPA/2005 Tanggal 02 Mei 2005.

Kami menyambut gembira usaha yang dilakukan peneliti untuk menjawab berbagai permasalahan pembangunan, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut di atas. Dengan selesainya penelitian ini, maka Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang akan dapat memberikan informasi yang dapat dipakai sebagai bagian upaya penting dan kompleks dalam peningkatan mutu pendidikan pada umumnya. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam rangka penyusunan kebijakan pembangunan.

Hasil penelitian ini telah ditelaah oleh tim pembahas usul dan laporan penelitian Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang. Kemudian untuk tujuan diseminasi dan kesempurnaan, hasil penelitian ini telah diseminarkan yang melibatkan dosen/tenaga peneliti Universitas Negeri Padang sesuai dengan fakultas peneliti. Mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada umumnya, dan peningkatan mutu staf akademik Universitas Negeri Padang.

Pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu terlaksananya penelitian ini, terutama kepada pimpinan lembaga terkait yang menjadi objek penelitian, responden yang menjadi sampel penelitian, tim pembahas Lembaga Penelitian dan dosen-dosen pada setiap fakultas di lingkungan Universitas Negeri Padang yang ikut membahas dalam seminar hasil penelitian. Secara khusus kami menyampaikan terima kasih kepada Rektor Universitas Negeri Padang yang telah berkenan memberi bantuan pendanaan bagi penelitian ini. Kami yakin tanpa dedikasi dan kerjasama yang terjalin selama ini, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan dan semoga kerjasama yang baik ini akan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Terima kasih.

Padang, Desember 2005
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Negeri Padang,



Prof. Dr. H. Anas Yasin, M.A

PRAKATA PENELITI

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Swt sehingga dengan rahmat jualah laporan hasil penelitian ini dapat dibuat. Penelitian ini dibiayai oleh DIPA Universitas Negeri Padang tahun anggaran 2005. Penelitian ini dilakukan di fakultas ilmu-ilmu sosial Universitas Negeri Padang . Sehubungan dengan itu, izinkanlah kami atas nama tim peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak ketua lembaga penelian Universitas Negeri Padang
2. Bapak dekan Fakultas ilmu-ilmu sosial Universitas Negeri Padang
3. Bapak dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
4. Bapak prof.Dr. H. Bustari Mukhtar dan ibu Dr. Susi Evanita MS selaku pereview.
5. Bapak serta ibu tenaga administrasi dan mahasiswa FIS Universitas Negeri Padang yang menjadi responden penelitian ini.

Akhirnya Terima kasih yang sebesar-besarnya juga kami sampaikan kepada bapak dan ibu seta rekan-rekan lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini, kami berharap semoga bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah Swt dengan balsan yang setimpal.

Padang, Januari 2006

Tim Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
PRAKATA PENELITI	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB.I. PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	
A. Kajian Teori	6
1.Pengertian Persepsi	6
2. Good Governance	7
3.Pelayanan Publik	8
4.Bentuk-bentuk pelayanan publik	9
5.Ukuran kualitas layanan publik	10
B. Kerangka Konseptual	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A.Pendekatan Penelitian	19
B. Populasi	19
C. Sampel Penelitian	20
D. Teknik dan alat Pengumpulan data	21
E.Uji Coba Kuesioner	23
F.Pengumpulan data	23
G. Analisis Data	23
H.Definisi Operasional	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	26
B. Pembahasan	27

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
Daftar Pustaka	51
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak adanya reformasi di bidang pemerintahan maka publik menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan yang lebih efektif. Hal ini hanya dapat dicapai jika adanya sistem tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang memberi tempat pemberdayaan masyarakat secara optimal, transparansi dan demokrasi (Kalla, 2003: 17). Keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif dan akuntabel, merupakan salah satu bentuk keinginan dilaksanakan pemerintahan yang *good governance*.

Dalam hal pelayanan publik, Hasil survey PSKK UGM (2003) menemukan bahwa praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten atau Kota di Indonesia masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan diskriminasi pelayanan serta rendahnya peran masyarakat. Lebih lanjut dijelaskannya pelayanan publik masih dikonsepsikan sebagai pelayanan pemerintah, dimana pemerintah memonopoli pengaturan penyelenggaraan, distribusi dan pemantauan, sedangkan warga pengguna ditempatkan sebagai pengguna pasif yang hanya menggunakan pelayanan publik yang telah diberikan pemerintah. Pelayanan tersebut sering tidak sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh

pemberi pelayanan (sektor publik) masih belum dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Kurang optimalnya pelayanan sektor publik terhadap publik antara lain dipengaruhi oleh masih adanya budaya paternalis yang dianut oleh birokrat sektor publik. Abdussyukur (2003: 86) berpendapat bahwa kecenderungan rendahnya birokrasi publik ini dipengaruhi oleh budaya paternalis yang masih kuat dan juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung terpusat pada pimpinan sehingga bawahan yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespon dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dewasa ini kinerja instansi pemerintah banyak menjadi sorotan, terutama sejak timbul iklim yang demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah (Lan dan BPKR, 2001 : 1, dalam Abdussyukur, 2003 : 6).

Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang (FIS UNP) merupakan salah satu bentuk instansi pemerintah yang berfungsi antara lain memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut diberikan antara lain oleh tenaga administrasi akademik.

Berdasarkan pasal 11 peraturan akademik Universitas Negeri Padang bahwa tenaga administrasi akademik adalah unsur pelaksana administrasi yang mempunyai tugas pokok mengadministrasikan semua kegiatan akademik. Selanjutnya berdasarkan pasal 12 tenaga administrasi akademik berkewajiban

untuk memberikan pelayanan untuk semua pihak apa yang menjadi haknya berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga terbinanya proses administrasi dan proses belajar mengajar yang baik.

Mahasiswa sebagai pengguna layanan publik menurut pasal 10 peraturan akademik berhak untuk memperoleh layanan pendidikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikutinya serta menggunakan fasilitas yang tersedia menurut ketentuan dan cara yang berlaku.

Berdasarkan pengamatan penulis, banyak keluhan-keluhan mahasiswa terhadap kualitas layanan publik yang mereka terima dari tenaga administrasi, seperti pengurusan surat terlalu lama, data-data administrasi jurusan yang tidak lengkap dan surat-surat yang hilang, pemberi layanan yang tidak ramah, masih terdapat diskriminasi pelayanan dan lain-lainnya. Hal ini memberikan indikasi bahwa mahasiswa sebagai pengguna layanan belum mendapat pelayanan publik yang berkualitas. Sehubungan dengan itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan publik ditinjau dari persepsi pemberi dan persepsi pengguna layanan pada Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi pemberi layanan (tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa?
2. Bagaimana persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang ?
3. Berapa besar *gap* antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Persepsi pemberi layanan (tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa
2. Persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Besar *gap* (kesenjangan) antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Pengembangan ilmu ekonomi terutama ilmu ekonomi publik, kebijakan publik dan ilmu manajemen.

2. Para pengambil kebijakan terutama pimpinan-pimpinan Fakultas Ilmu-ilmu Sosial serta Pimpinan Jurusan-jurusan dalam meningkatkan kualitas layanan publik kepada mahasiswa.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kajian Teori

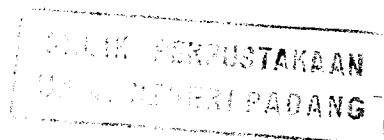
1. Pengertian Persepsi

Terdapat beberapa pengertian dari persepsi. Thoha (1999) mengemukakan bahwa persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungan, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman.

Senada dengan pendapat di atas, Slameto (1995:102) menyatakan bahwa persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan dan informasi ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat indera yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan pencium.

Selanjutnya Bejosiswanto (1990:78) mengemukakan bahwa persepsi adalah sebagai proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seseorang individu, oleh karena itu individu yang berbeda-beda akan melihat barang yang sama dengan memberi arti yang berbeda-beda. Pendapat ini juga hampir sama dengan Surakhmad (1993:67) yang menyatakan bahwa setiap manusia mempunyai cara memandang pada setiap persoalan dan tidak mungkin seluruhnya sama dengan cara memandang manusia lainnya.

Santoso (dalam Yunita, 1996:8) memberikan pengertian persepsi adalah suatu pengamatan dan penilaian terhadap suatu obyek atau orang lain yang



didasarkan oleh penilaian dan harapan yang ada pada diri seseorang dalam kehidupan, persepsi akan menuntun timbulnya perilaku tertentu.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi merupakan proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, memulai dan memberikan reaksi melalui rangsangan panca indera, persepsi adalah pandangan dan arti serta penilaian yang diberikan seseorang terhadap obyek atau peristiwa. Apabila dikaitkan dengan layanan publik, maka dapat dikatakan persepsi adalah pandangan dan arti serta penilaian tenaga administrasi dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan atau diterimanya.

2. *Good Governance*

Dalam era reformasi, *good governance* merupakan suatu tuntutan dan sekaligus menjadi dambaan sebagai suatu sistem tata pemerintahan yang baik dan memberi tempat pemberdayaan masyarakat secara optimal, transparan dan demokratis.

Bank Dunia (dalam Suara Aktivistis Militer, 2003 : 18) memberi pengertian *good governance* sebagai pelayanan publik yang efisien, sistem peradilan yang dapat diandalkan, serta pemerintah yang bertanggungjawab kepada publik.

UNDP (1997) (dalam Suara Aktivistis Militer, 2003 : 18) sebagai sebuah konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara dan sektor swasta bagi penyelenggara pemerintahan dalam sebuah Negara. Dalam hal ini UNDP

mengidentifikasi 6 karakteristik dari *good governance* yaitu berupa ; (1). partisipatif, (2). transparan dan bertanggung jawab, (3). efektif dan berkeadilan, (4) mempromosikan supremasi hukum, (5). memastikan bahwa prioritas sosial, ekonomi, dan politik didasarkan pada konsensus dalam masyarakat dan (6). memastikan bahwa suara penduduk miskin dan rentan didengarkan dalam proses pembuatan keputusan.

Selanjutnya Azyumardi Azra' (dalam Motik, 2003 : 73) mengemukakan tata pemerintahan yang baik mencakup 5 unsur yaitu (1). partisipasi publik, (2). transparan dan akuntabel, (3). efektif, efisien dan responsif, (4). kesetaraan dan (5). penegakan hukum.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat diketahui bahwa pemerintahan yang baik itu adalah pemerintahan yang memberi pelayanan yang efisien, responsif, efektif, efisien, legitimasi, transparan dan akuntabel.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Ndraha (1997 : 58-60) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat. Bentuk layanan publik adalah produk yang disediakan *provider* dan *provider* harus menyesuaikan diri dengan tuntutan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah menyangkut pelayanan umum yang dilakukan oleh pelayan publik yaitu pegawai atau karyawan yang akan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Soepodo (2003 : 12) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan institusi yang merepresentasikan tugas dan fungsi

Pemerintah/Negara terhadap pemenuhan hak-hak dan kewajiban masyarakatnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pendapat ini berarti bahwa pelayanan publik adalah merupakan tugas dan fungsi pemerintah dalam menyediakan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat (publik).

4. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik.

Menurut Lewis (dalam Jhingan, 1998 : 544) ruang lingkup tindakan pemerintah sangat luas dan menyeluruh yang mencakup penyelenggaraan pelayanan umum, menentukan sikap, membentuk lembaga ekonomi, menentukan penggunaan sumber, menentukan distribusi pendapatan, mengendalikan jumlah uang, mengendalikan fluktuasi, menjamin pekerjaan penuh dan menentukan laju investasi. Dalam hal yang mencakup penyelenggaraan pelayanan umum, Jhingan (1998 : 548) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah berupa penyediaan *social overhead* bagi pelayanan dasar seperti jalan kereta api, transportasi darat, telekomunikasi, gas, listrik, irigasi, pendidikan, dan kesehatan.

Masih dalam hubungannya dengan pelayan pemerintah, Kalla (2003 : 16) mengemukakan bahwa ada 2 jenis pelayanan yang dapat dilakukan dalam era otonomi daerah untuk mencapai masyarakat sejahtera : (a). Pelayanan untuk menghasilkan *public goods* umumnya berbentuk *hard ware*, seperti penyediaan jalan, terminal, pasar, jembatan, sekolah, irigasi, rumah sakit, (b). pelayanan untuk menghasilkan *public regulations* umumnya berbentuk *soft ware* yaitu berbagai peraturan daerah yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah seperti peraturan

tentang mewajibkan penduduk mempunyai KTP, Akta kelahiran, IMB, yang pada dasarnya untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Selanjutnya Damar (2003 : 45) mengemukakan bahwa pelayanan publik antara lain terdiri dari :

- (a). Pelayanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan pertolongan untuk kelompok miskin:
- (b). Pelayanan administrasi, seperti KTP, akte kelahiran, kematian, perizinan, dan sertifikasi:
- (c). Pelayanan penyediaan sarana dan prasarana, baik untuk kegiatan sosial maupun ekonomi;
- (d). Pelayanan penyediaan lapangan pekerjaan: dan
- (e). Pelayanan perlindungan dan keamanan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat diperoleh gambaran bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah luas sekali, yang meliputi semua barang publik.

5. Ukuran Kualitas Layanan Publik

Menajang (2003 : 33) mengemukakan bahwa kualitas layanan publik dapat diukur dari tingkat kepuasan pengguna atau masyarakat. Selain dari pada itu kualitas layanan dapat juga diukur secara teknis dengan tingkat efisiensi, efektifitas, etis dan jaminan partisipasi masyarakat. Pengukuran kualitas dapat dilakukan terhadap produk atas jasa itu sendiri.

Selanjutnya menurut Menajang (2003 : 33-34) variabel-variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik adalah; (a). opini

publik, (b). kebijakan publik, (c). standar layanan publik, (d). kebutuhan publik, (e). kontrol publik. Opini publik mengukur kemampuan masyarakat menyampaikan pendapat dan pengetahuan. Pembuatan kebijakan publik mencakup pengetahuan tentang dasar hukum layanan publik, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, akses publik pada peraturan daerah, dan mekanisme pengajuan keberatan terhadap peraturan daerah yang tidak sesuai dengan kondisi masyarakat.

Standar layanan publik terdiri atas pemahaman masyarakat tentang prosedur untuk memperoleh layanan publik, ketersediaan papan informasi, kemudahan mendapat informasi dari petugas, ketersediaan informasi tentang tarif, praktek diskriminasi dalam pelayanan publik. Keluhan publik didekati melalui ketersediaan kotak saran/keluhan, pembicaraan secara bersama dan mekanisme penanganan keluhan publik. Kontrol publik dilihat apakah masyarakat memiliki kesempatan untuk melakukan kontrol secara langsung, fokus kontrol atau pengawasan dan publikasi pengawasan.

Hasil penelitian tentang peningkatan kualitas layanan publik yang dilakukan oleh *Institute for Policy and Community Development Studies* (IPOS) pada tahun 2001 dalam Diamar (2003) menemukan bahwa hanya 13% responden yang menyatakan tidak puas atas layanan yang diberikan, sebesar 34% responden yang menyatakan puas atas layanan yang diberikan. Sedang lebih dari separoh (53%) menyatakan layanan yang diberikan biasa saja. Pengukuran yang digunakan adalah tingkat kepuasan publik, yang ditinjau dari sudut proses pelayanan publik.

Selanjutnya berdasarkan masing-masing variabel komposit ditemukan bahwa secara umum kepuasan masyarakat tidaklah teramat buruk dengan skor rata-rata 64 dari kemungkinan 100. Tetapi rendahnya skor komposit kebijakan publik (32 dari kemungkinan 100) menunjukkan bahwa proses ini belum berjalan dengan baik.

Selanjutnya Parasuraman, V. Zeithaml dan L. Berry (1990) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan sesuatu yang bersifat *intangibles*. Adapun faktor-faktor yang bersifat *tangible* lebih merupakan faktor pendukung saja. Karena itu menurutnya bahwa literatur yang berkaitan dengan penilaian kualitas lebih banyak yang berorientasi pada jenis barang, bukan jasa, sehingga dalam penilaian kualitas pelayanan publik akan muncul hal-hal sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan lebih sulit dinilai oleh pelanggan dibandingkan kualitas barang, sehingga kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi sangat sulit ditemukan.
- b. Dalam hal pelayanan publik, konsumen tidak hanya menilai dari sudut *outcomes* dari suatu pelayanan, melainkan juga bagaimana proses terjadi, bagaimana kemampuan merespons kebutuhan pelanggan dilakukan oleh penyedia layanan publik, kemudian kesopanan dan lain-lain.
- c. Karena itu satu-satunya kriteria yang dapat dilakukan adalah kriteria yang didefinisikan oleh konsumen atau pengguna sangat penting, sehingga indeks dikeluarkan berdasarkan penilaian pengguna terhadap pelayanan publik yang ada.

Dari pendapat di atas maka penelitian pelayanan publik sebaiknya betul-betul digali dari pengalaman dan kinerja yang dirasakan oleh para pelanggan dibandingkan dengan meneliti objek atau bentuk-bentuk pelayanan itu sendiri.

Bandung Institute of Governance Studies (BIGS), Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)-ITENAS Iqbal Abieza Mahardika Foundation

(IAMF) (2001 : 5) memuat tentang aspek pelayanan publik yang meliputi banyak hal seperti ketersediaan fasilitas fisik dan program (*tangible*), realiasi program (*reliability*), kompetensi pelaksana pelayanan (*competence*), kesantunan dalam pelayanan (*courtesy*), keinginan untuk memperoleh layanan (*responsiveness*), kemampuan untuk bisa dipercaya dan diandalkan (*credibility*), keamanan dari risiko yang buruk (*security*), kedekatan dan kemudahan untuk berhubungan dengan pelaksana layanan (*access*), kemampuan untuk membuat konsumen selalu terinformasi dengan baik tentang barang dan jasa yang diberikan (*comunication*), dan kemampuan untuk selalu memahami keinginan pelanggan (*understanding the customer*). Kualitas pelayanan ini sepenuhnya dinilai berdasarkan persepsi masyarakat atas suatu jenis layanan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi, maka Sedarmayanti (1999: 195) mengemukakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- (a). Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan.
- (b). Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti
- (c). Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat diberikan secara efisien.
- (d). Pelayanan yang diberikan senantiasa dengan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu
- (e). Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi
- (f). Pelayanan harus didasarkan motto *customer is king and is always right*.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat haruslah didasarkan kepada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Walaupun demikian Bandung *Institute of Governance Studies (BIGS)*, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)-ITENAS Iqbal Abieza Mahardika Foundation (IAMF) (2001 : 3) memuat bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor-faktor baik yang ada pada sisi penawaran maupun dari sisi permintaan. Faktor penawaran dipengaruhi oleh faktor kebijakan dan kelembagaan, sementara sisi permintaan dipengaruhi oleh faktor kemampuan masyarakat untuk meningkatkan posisi tawar terhadap berbagai pihak lain yang bekepentingan.

Dari pendapat-pendapat di atas diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan itu sebaiknya dilakukan dari sisi pelanggan, namun demikian karena kualitas pelayanan publik itu juga ditentukan dari sisi penyedia atau pemberi layanan maka kualitas layanan publik juga dapat dinilai dari sisi pemberi layanan..

Lovelock (1981 : 179) mengemukakan delapan suplemen pelayanan sebagai berikut:

- 1). *Information*. Pemberi layanan perlu menyediakan informasi dari produk atau jasa yang diperlukan oleh pelanggan.
- 2). *Consultation*. Pemberi layanan harus menyediakan sarana yang menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan dan petugas yang melayani dan waktu untuk konsultasi secara gratis.

- 3). *Ondertaking*. Kualitas pelayan akan mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah dan syarat ringan.
- 4). *Hospitality*. Kualitas pelayann akan dinilai dari sikap ramah dan sopan-dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.
- 5). *Caretaking*. Pemberlakukan pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan latar belakang penerima layanan yang berbeda-beda.
- 6). *Exeption*. Beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.
- 7). *Billing*. Pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran.
- 8). *Payment*. Pada akhir pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan pelayanan.

Berdasarkan pendapat Lovelock dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan diukur dari delapan suplemen *Information, Consultation, Ondertaking, Caretaking, Exeption, Billing, dan Payment*.

B. Kerangka Konseptual

Tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang (FIS UNP) berkewajiban memberikan layanan kepada mahasiswa, sedangkan mahasiswa berhak untuk memperoleh layanan. Pelayanan publik yang diberikan haruslah berupa layanan yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan sesuatu yang bersifat *intangibles*. Karena itu kreteria yang dapat dilakukan adalah

kerreteria yang didefinisikan oleh pengguna layanan. Walaupun demikian kualitas layanan publik ditentukan oleh faktor-faktor baik yang ada pada sisi penawaran (pemberi layanan) maupun dari sisi permintaan (penerima layanan).

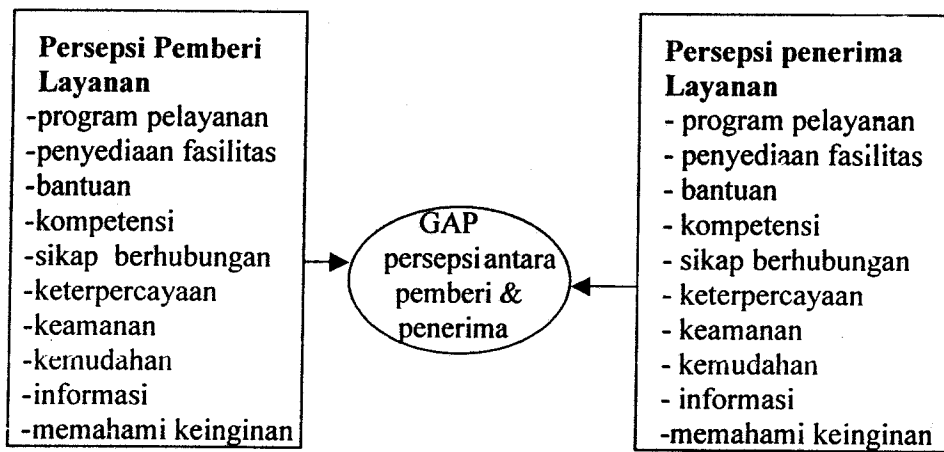
Sehubungan dengan itu, untuk mengukur kualitas layanan publik-dari tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial maka dalam penelitian ini kualitas layanan merupakan kualitas layanan yang dipersepsikan oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Kualitas layanan yang dipersepsikan oleh pemberi layanan adalah berupa ; (1). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek fasilitas fisik dan program pelayanan (*tangible*). (2). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek pelaksanaan program dan penyediaan fasilitas pelayanan (*Reliability*). (3). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek bantuan pengguna apabila memerlukan pertolongan dalam pelayanan (*responsiveness*). (4). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kompetensi dan kemampuan kerja tenaga administrasi akademik dalam memberikan pelayanan (*competence*). (5). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek sikap, kesopanan, dan lain-lain, tenaga administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa pengguna layanan (*courtesy*). (6). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek keterpercayaan, kejujuran dan keandalan pelayanan (*credibility*). (7). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek keamanan dari bahaya, risiko atau gangguan pelanggan (*security*). (8). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kemudahan untuk berhubungan dengan pemberi layanan (*access*). (9). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek informasi pelayanan (*communication*). (10). Kepuasan dan harapan mahasiswa

terhadap aspek kemampuan tenaga administrasi akademik untuk memahami keinginan mahasiswa (*understanding the costumer*).

Kualitas pelayanan publik yang dipersepsikan mahasiswa sebagai pengguna layanan adalah : (1). Penyediaan terhadap aspek fasilitas fisik dan program pelayanan (*tangible*). (2). Pelaksanaan program dan penyediaan fasilitas pelayanan (*Reliability*). (3). Pemberian bantuan oleh pemberi layanan apabila memerlukan pertolongan dalam pelayanan (*responsiveness*). (4). Kompetensi dan kemampuan kerja tenaga administrasi akademik dalam memberikan pelayanan (*competence*). (5). Sikap, kesopanan, dan lain-lain, tenaga administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa pengguna layanan (*courtesy*). (6). Keterpercayaan, kejujuran dan keandalan pelayanan (*credibility*). (7). Keamanan dari bahaya, risiko atau gangguan pelanggan (*security*). (8). Kemudahan untuk berhubungan dengan pemberi layanan (*aces*). (9). Pemberian informasi pelayanan (*comunication*). (10). Kemampuan tenaga administrasi akademik untuk memahami keinginan mahasiswa (*understanding the costumer*).

Berdasarkan kedua persepsi di atas akan timbul gap antara kualitas layanan yang telah diberikan oleh pemberi layanan dengan kualitas layanan yang diterima atau yang menjadi harapan mahasiswa.

Kerangka konseptual dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Kualitas Layanan Publik Tenaga Administrasi Akademik Terhadap Mahasiswa FIS UNP.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu membuat deskripsi tentang obyek yang diteliti.

B. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Tenaga Administrasi di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang sebagai pemberi pelayanan publik dan semua mahasiswa FIS UNP yang terdaftar pada semester Januari-juni 2005 sebagai pengguna pelayanan publik. Jumlah populasi dapat dilihat dalam Tabel 1 .

Tabel.1. Populasi Tenaga Administrasi dan Mahasiswa pada Jurusan-Jurusan di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

No	Uraian	Jumlah tenaga Administrasi (orang)	Jumlah mahasiswa (orang)
1	Jur. Geografi	3	402
2	Jur. PPKN	2	317
3	Jur. Sejarah	2	555
4	Fakultas	18	-
	Jumlah	25	1.274

Sumber: Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dan Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Sistem Informasi (2004)

C. Sampel Penelitian

Berdasarkan populasi pada Tabel 1 ditetapkan sampel penelitian. Jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 25 orang tenaga administrasi akademik

sebagai pemberi layanan dan sebanyak 150 orang mahasiswa sebagai pengguna layanan. Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 175 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *proportional random sampling* untuk sampel mahasiswa penerima layanan berdasarkan jurusan yang ada di Fakultas Ilmu Sosial, dan *total sampling* untuk pengambilan sampel pemberi layanan (Tenaga administrasi Akademik), sebagaimana terlihat dalam Tabel 2.

Tabel.2. Sampel Penelitian

No	Uraian	Jumlah tenaga Administrasi (orang)	Jumlah mahasiswa (orang)
2	Jur. Geografi	3	47
3	Jur. PPKN	2	37
4	Jur. Sejarah	2	66
5	Fakultas	18	-
	Jumlah	25	150

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data sekunder dan primer. Data sekunder adalah yang diperoleh dari bagian Tata Usaha Fakultas dan jurusan yang ada di FIS UNP, sedangkan data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Kuesioner untuk mahasiswa (penerima layanan) dibuat berbentuk pernyataan yang menjurus kepada 5 jawaban yaitu:

1. Sangat Puas (SP),
2. Puas (P),
3. Biasa Saja (BS),
4. Tidak Puas (TP),

5. Sangat Tidak Puas (STP).

Pernyataan dibuat dalam bentuk positif dan negatif. Namun sebelum kuesioner disusun maka terlebih dahulu akan dibuat indikator-indikator variabel, serta sub indikator. Indikator-indikator yang akan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik pada Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang adalah:

- 1). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek fasilitas fisik dan program pelayanan (*tangible*).
- 2). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek pelaksanaan program dan penyediaan fasilitas pelayanan (*Reliability*).
- 3). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek bantuan pengguna apabila memerlukan pertolongan dalam pelayanan (*responsiveness*).
- 4). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kompetensi dan kemampuan kerja tenaga administrasi akademik dalam memberikan pelayanan (*competence*).
- 5). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek sikap, kesopanan, dan lain-lain, tenaga administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa pengguna layanan (*courtesy*).
- 6). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek keterpercayaan, kejujuran dan keandalan pelayanan (*credibility*).
- 7). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek keamanan dari bahaya, risiko atau gangguan pelanggan (*security*).

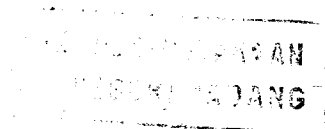
- 8). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kemudahan untuk berhubungan dengan pemberi layanan (*aces*).
- 9). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek informasi pelayanan (*comunication*).
- 10). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kemampuan tenaga administrasi akademik untuk memahami keinginan mahasiswa (*understanding the costumer*).

Kuesioner untuk pemberi layanan dibuat berbentuk pernyataan yang menjurus kepada 5 jawaban yaitu:

1. Sangat Puas (SP),
2. Puas (P),
3. Biasa Saja (BS),
4. Tidak Puas (TP),
5. Sangat Tidak Puas (STP).

Pernyataan dibuat dalam bentuk positif dan negatif. Namun sebelum kuesioner disusun maka terlebih dahulu akan dibuat indikator-indikator variabel, serta sub indikator. Indikator-indikator yang akan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik pada Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang (pemberi layanan) adalah:

- 1). Penyediaan terhadap aspek fasilitas fisik dan program pelayanan (*tangible*).
- 2). Pelaksanaan program dan penyediaan fasilitas pelayanan (*Reliability*).
- 3). Pemberian bantuan oleh pemberi layanan apabila memerlukan pertolongan dalam pelayanan (*responsiveness*).



- 4). Kompetensi dan kemampuan kerja tenaga administrasi akademik dalam memberikan pelayanan (*competence*).
- 5). Sikap, kesopanan, dan lain-lain, tenaga administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa pengguna layanan (*courtesy*).
- 6). Keterpercayaan, kejujuran dan keandalan pelayanan (*credibility*).
- 7). Keamanan dari bahaya, risiko atau gangguan pelanggan (*security*).
- 8). Kemudahan untuk berhubungan dengan pemberi layanan (*access*).
- 9). Pemberian informasi pelayanan (*communication*).
- 10). Kemampuan tenaga administrasi akademik untuk memahami keinginan mahasiswa (*understanding the customer*).

E. Uji Coba Kuesioner Penelitian.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari kuesioner maka dilakukan uji coba kuesioner. Instrumen yang dilakukan ujicoba sebanyak 31 butir pernyataan. Hasil olahan dapat dilihat dalam lampiran 1. Setelah dilakukan pengujian ternyata 1 butir tidak valid dan reliabel. Kemudian butir pernyataan yang tidak valid dan reliabel diperbaiki.

F. Pengumpulan Data

Setelah dilakukan analisis validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner, kemudian baru dilakukan pengumpulan data terhadap sampel yang terpilih.

G. Analisis Data

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan statistik:

Tabel 3. Variabel, Indikator Dan Ukuran Kualitas Layanan Dari Sisi Pemberi Dan Penerima

Variabel	Indikator	Ukuran
Kualitas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan terhadap aspek fasilitas fisik dan program pelayanan 2. Pelaksanaan program dan penyediaan pelayanan 3. Pemberian bantuan oleh pemberi layanan apabila memerlukan pertolongan dalam pelayanan 4. Kompetensi dan kemampuan kerja tenaga administrasi akademik dalam memberikan pelayanan 5. Sikap, kesopnan dll, tenaga administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa penggunaan layanan 6. Keterpercayaan, kejujuran dan keandalan pelayanan 7. Keamanan dari bahaya, resiko atau gangguan pelanggan 8. Kemudahan untuk berhubungan dengan pemberi layanan 9. Pemberian informasi pelayanan 10. Kemampuan tenaga administrasi akademik untuk memahami keinginan mahasiswa 	<p>Skala likert -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Puas = 5 2. Puas = 4 3. Biasa saja = 3 4. Tidak Puas = 2 5. Sangat tidak Puas = 1

2. *Gap* (kesejangan) kualitas layanan merupakan perbedaan persepsi antara pemberi (Tenaga administrasi akademik) dan pengguna dalam hal kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dengan kualitas yang telah diberikan oleh Tenaga Administrasi Akademik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Umur dan Pengalaman Kerja Pemberi Layanan (Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial)

Pada Tabel 4 disajikan umur pemberi layanan Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Tabel 4 Umur Pemberi Layanan Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

No	Interval Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Jumlah (%)
1	29-33	1	4
2	34-38	1	4
3	39-43	1	4
4	44-48	13	52
5	49-53	7	28
6	54-58	2	8
	Jumlah	25	100

Sumber: Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial UNP 2005

Dalam Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebahagian besar (52%) pemberi layanan Akademik di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial berumur 44-48 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kerja yang bekerja memberikan layanan Akademik di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial adalah orang yang sudah berpengalaman, sebagai mana yang terlihat dalam Tabel 5 .



Tabel 5 Pengalaman Kerja Pemberi Layanan Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

No	Interval Pengalaman kerja (tahun)	Jumlah (orang)	Jumlah (%)
1	1-5	1	4
2	6-10	1	4
3	11-15	1	4
4	16-20	5	20
5	21-25	14	56
6	26-30	3	12
	Jumlah	25	100

Sumber: Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial UNP 2005

Dalam Tabel 5 dapat diketahui bahwa sebahagian besar (56 %) pemberi layanan Akademik di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial memiliki pengalaman kerja antara 21-25 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kerja yang bekerja memberikan layanan Akademik di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial adalah orang yang sudah berpengalaman, sehingga akan mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pendapat Simanjuntak (1985 : 54) yang menyatakan bahwa semakin lama pengalaman kerja semakin tinggi produktivitas kerja.

2. Persepsi Pemberi Layanan (Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) Terhadap Kualitas Layanan yang Diberikan Kepada Mahasiswa.

Pada Tabel 6 disajikan persepsi Pemberi layanan (Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa berdasarkan butir-butir pernyataan yang diajukan.

Tabel 6. Persepsi Pemberi layanan Terhadap Kualitas Layanan yang Diberikan Kepada Mahasiswa Berdasarkan Butir-butir Pernyataan yang Diajukan.

No.	Pernyataan	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa saja	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Rata-rata skor
1.	Fakultas telah menyediakan ruang kuliah bagi mahasiswa	25	32	6	0	0	4,20
2.	Ruang kuliah sudah ditata oleh pegawai Fakultas	30	16	15	0	0	4,01
3.	Kursi-kursi mahasiswa sudah disediakan	30	16	12	2	0	4,00
4.	Papan tulis juga sudah dipersiapkan	20	28	12	0	0	4,00
5.	Untuk keperluan penerangan Fakultas sudah menyediakan lampu listrik di setiap lokal	35	28	3	0	0	4,40
6.	Fakultas juga telah menyediakan kipas angin di setiap lokal	30	32	3	0	0	4,33
7.	Suasana kuliah di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial	15	20	21	0	0	3,73
8.	Jurusan atau Program Studi menyediakan media pembelajaran	10	24	12	9	0	3,67
9.	Buku-buku yang diperlukan oleh mahasiswa tersedia di perpustakaan Jurusan	5	24	12	6	2	3,27
10.	Buku-buku yang	25	20	0	6	2	3,53

	diperlukan oleh mahasiswa tersedia di perpustakaan Fakultas						
11.	Fakultas menyediakan tempat parkir bagi mahasiswa	20	32	0	6	0	3,87
12.	Fakultas menyediakan fasilitas istirahat/duduk-duduk bagi mahasiswa	35	14	3	6	0	3,87
13.	Pegawai Fakultas memberikan bantuan layanan kepada mahasiswa yang membutuhkan	35	12	12	2	0	4,07
14.	Pegawai Jurusan memberikan bantuan layanan kepada mahasiswa yang membutuhkan	25	20	12	2	0	3,93
15.	Pegawai administrasi Jurusan telah mengerjakan pekerjaannya	15	20	18	2	0	3,67
16.	Pegawai administrasi jurusan memiliki keterampilan dalam bekerja	20	20	9	6	1	3,73
17.	Pegawai administrasi Fakultas memiliki keterampilan dalam bekerja	25	20	9	4	0	3,87
18.	Pegawai administrasi Jurusan telah	25	16	15	2	0	3,87

	memberikan pelayanan kepada mahasiswa						
19.	Pegawai administrasi Fakultas telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa	30	24	6	2	0	4,13
20.	Cepat, ramah dan sopan pegawai administrasi Jurusan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	30	24	3	4	0	4,01
21.	Cepat, ramah dan sopan pegawai administrasi Fakultas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	20	20	15	2	0	3,80
22.	Kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan	10	32	12	2	0	3,73
23.	Pegawai administrasi mengerjakan pekerjaan tepat waktu	20	20	9	6	0	3,67
24.	Pegawai administrasi Jurusan dan Fakultas mengakomodasi keinginan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa	10	28	9	6	0	3,4
25.	Ketelitian dalam bekerja dari pegawai administrasi Jurusan dan	30	16	9	4	0	3,93

	Fakultas						
26.	Pengurusan surat menyurat di Jurusan	30	16	9	4	0	3,93
27.	Pengurusan surat menyurat di Fakultas	25	24	9	2	0	4,07
28.	Fakultas dan Jurusan menyediakan fasilitas pengumuman.	35	8	15	2	0	4,00
29.	Fakultas dan Jurusan menginformasikan setiap pelayanan baru kepada mahasiswa	40	12	6	4	0	4,13
30.	Ruangan kuliah tidak dilengkapi dengan perlengkapan yang seharusnya	1	8	21	12	0	2,80
31.	Suasana ruang kuliah yang bising	0	10	18	16	0	2,93
32.	Media pembelajaran belum mencukupi	0	6	24	16	0	3,07
33.	Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi Jurusan yang berbelit-belit	0	14	12	8	10	2,93
34.	Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi Fakultas yang berbelit-belit	1	14	3	12	15	3,00
35.	Surat-surat yang diurus oleh mahasiswa banyak yang	1	8	18	8	10	3,00

	hilang						
36.	Pembuatan surat-surat sering salah	1	12	15	8	5	2,73
37.	Kepercayaan mahasiswa terhadap pekerjaan pegawai administrasi jurusan hilang	1	10	18	8	5	2,80
38.	Kepercayaan mahasiswa terhadap pekerjaan pegawai administrasi Fakultas hilang	1	10	15	8	10	2,93
39.	Penyelesaian setiap urusan mahasiswa oleh tenaga administrasi Fakultas memakan waktu lama	1	10	12	20	0	2,87
40.	Penyelesaian setiap urusan mahasiswa oleh tenaga administrasi Jurusan memakan waktu lama	2	8	12	20	0	2,80
41.	Sulit menemui pegawai administrasi Jurusan	2	8	12	20	0	2,80
42.	Sulit menemui pegawai administrasi Fakultas	3	6	12	20	0	2,73
43.	Pegawai membedakan mahasiswa dalam memberikan pelayanan	3	6	12	25	0	3,07

Rata-rata skor							3,56
----------------	--	--	--	--	--	--	------

Dalam Tabel 6 dapat dilihat bahwa pernyataan butir 1 sampai dengan 30 adalah merupakan pernyataan positif dan butir 31 sampai dengan 43 merupakan butir pernyataan negatif. Jika ditinjau skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan positif dapat diketahui bahwa skor rata-rata adalah terletak antara 3 dan < 4,5. Sedangkan skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan negatif adalah terletak antara 2,70 dan 3,07. Hal ini berarti bahwa skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan positif adalah pada skala likert biasa saja sampai kepada puas, dan untuk pernyataan negatif adalah pada skala likert puas dan biasa saja. Angka ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan tenaga administrasi akademik masih belum memuaskan mahasiswa.

Dari tabel 6 juga dapat dilihat bahwa Fakultas telah menyediakan ruang kuliah yang dilengkapi lampu , kipas angin disetiap lokal, fasilitas pengumuman, namun penyediaan tersebut belumlah sesuai dengan perlengkapan atau media yang seharusnya ada.

Dalam Tabel 6 dapat dilihat bahwa skor rata-rata pernyataan kualitas pelayanan secara menyeluruh adalah 3,56. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan adalah kepada mahasiswa adalah biasa saja..

Dalam Tabel 7 disajikan skor jawaban responden pemberi layanan akademik berdasarkan skala likert 5 kategori yaitu ; (1) jawaban Sangat Puas, (2) Puas, (3) Biasa Saja, (4) Tidak Puas, dan (5) Sangat Tidak Puas.

Tabel 7. Skor Jawaban Responden Pemberi Layanan Akademik Berdasarkan Skala Likert

Nomor	Jawaban	Total skor	Skor rata-rata
1.	Sangat Puas (SP)	722	1,12
2.	Puas (P)	748	1,16
3.	Biasa Saja (BS)	480	0,75
4.	Tidak Puas (TP)	292	0,45
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	60	0,09
	Total	2302	3,56

Dalam Tabel 7 dapat diperoleh informasi bahwa skor rata-rata jawaban responden pemberi layanan akademik untuk kategori puas dan sangat puas adalah sebesar 2,28. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberi layanan akademik telah memberikan layanan yang memuaskan kepada mahasiswa.

Dalam Tabel 7 dapat diketahui bahwa skor rata-rata jawaban responden pemberi layanan akademik untuk kategori biasa saja adalah sebesar 0,75. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberi layanan akademik kepada mahasiswa hanya untuk memenuhi tugas.

Dalam Tabel 7 dapat diketahui bahwa skor rata-rata jawaban responden pemberi layanan akademik untuk kategori tidak puas dan sangat tidak puas adalah sebesar 0,44. Hal ini menunjukkan bahwa sebahagian kecil pemberi layanan merasakan belum puas terhadap layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa.

Pada Gambar 2 disajikan Grafik persepsi Pemberi layanan (Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan

yang diberikan kepada mahasiswa berdasarkan indikator-indikator penilaian kualitas pelayanan publik Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang sebagai berikut::

- 1). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek fasilitas fisik dan program pelayanan (*tangible*).
- 2). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek pelaksanaan program dan penyediaan fasilitas pelayanan (*Reliability*).
- 3). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek bantuan pengguna apabila memerlukan pertolongan dalam pelayanan (*responsiveness*).
- 4). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kompetensi dan kemampuan kerja tenaga administrasi akademik dalam memberikan pelayanan (*competence*).
- 5). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek sikap, kesopanan, dan lain-lain, tenaga administrasi yang berhubungan dengan mahasiswa pengguna layanan (*courtesy*).
- 6). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek keterpercayaan, kejujuran dan keandalan pelayanan (*credibility*).
- 7). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek keamanan dari bahaya, risiko atau gangguan pelanggan (*security*).
- 8). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kemudahan untuk berhubungan dengan pemberi layanan (*aces*).
- 9). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek informasi pelayanan (*comunication*).

10). Kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap aspek kemampuan tenaga administrasi akademik untuk memahami keinginan mahasiswa (*understanding the costumers*).

2. Persepsi Mahasiswa (Pengguna Layanan) Terhadap Kualitas Layanan yang Diberikan Oleh Tenaga Administrasi Akademik di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada Tabel 8 disajikan persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang berdasarkan butir-butir pernyataan yang diajukan.

Su

Tabel 8 Persepsi Pengguna layanan Terhadap Kualitas Layanan Yang Diberikan Oleh Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang Berdasarkan Butir-butir Pernyataan Yang Diajukan.

No.	Pernyataan	Sangat Memuaskan	Puas	Biasa saja	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Rata-rata skor
1.	Fakultas telah menyediakan ruang kuliah bagi mahasiswa	50	352	117	16	5	3,60
2.	Ruang kuliah sudah ditata oleh pegawai Fakultas	85	212	120	66	7	3,30
3.	Kursi-kursi mahasiswa sudah disediakan	140	320	60	40	2	3,70
4.	Papan tulis juga sudah dipersiapkan	155	320	56	6	0	3,58
5.	Unt.k keperluan penerangan	170	316	105	4	0	3,96

	Fakultas sudah menyediakan lampu listrik di setiap lokal						
6.	Fakultas juga telah menyediakan kipas angin di setiap lokal	135	232	111	52	2	3,50
7.	Suasana kuliah di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial	110	216	186	14	5	3,50
8.	Jurusan atau Program Studi menyediakan media pembelajaran	35	176	162	54	18	2,96
9.	Buku-buku yang diperlukan oleh mahasiswa tersedia di perpustakaan Jurusan	0	152	141	60	35	2,60
10.	Buku-buku yang diperlukan oleh mahasiswa tersedia di perpustakaan Fakultas	40	172	114	58	32	2,80
11.	Fakultas menyediakan tempat parkir bagi mahasiswa	30	240	132	66	7	3,20
12.	Fakultas menyediakan fasilitas istirahat/duduk-duduk bagi mahasiswa	175	292	57	26	10	3,70
13.	Pegawai Fakultas memberikan bantuan layanan kepada mahasiswa yang membutuhkan	20	204	165	56	12	3,04

14.	Pegawai Jurusan memberikan bantuan layanan kepada mahasiswa yang membutuhkan	75	328	51	52	10	3,40
15.	Pegawai administrasi Jurusan telah mengerjakan pekerjaannya	50	204	171	54	5	3,20
16.	Pegawai administrasi jurusan memiliki keterampilan dalam bekerja	15	356	150	0	8	3,50
17.	Pegawai administrasi Fakultas memiliki keterampilan dalam bekerja	35	200	252	4	7	3,30
18.	Pegawai administrasi Jurusan telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa	60	112	261	34	6	3,20
19.	Pegawai administrasi Fakultas telah memberikan pelayanan kepada mahasiswa	90	116	84	28	11	2,10
20.	Cepat, ramah dan sopan pegawai administrasi Jurusan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	140	164	174	20	13	3,40
21.	Cepat, ramah dan sopan	90	184	138	50	15	3,20

	pegawai administrasi Fakultas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa						
22.	Kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan	100	116	174	72	7	3,10
23.	Pegawai administrasi mengerjakan pekerjaan tepat waktu	75	96	252	6	24	3,02
24.	Pegawai administrasi Jurusan dan Fakultas mengakomodasi keinginan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa	60	96	213	44	19	2,80
25.	Ketelitian dalam bekerja dari pegawai administrasi Jurusan dan Fakultas	80	154	192	52	6	3,20
26.	Pengurusan surat menyurat di Jurusan	50	160	174	74	5	3,10
27.	Pengurusan surat menyurat di Fakultas	50	260	141	48	4	3,40
28.	Fakultas dan Jurusan menyediakan fasilitas pengumuman.	155	264	135	16	0	3,80
29.	Fakultas dan Jurusan menginformasikan setiap pelayanan baru	180	184	111	2	30	3,40

	kepada mahasiswa						
30.	Ruangan kuliah tidak dilengkapi dengan perlengkapan yang seharusnya	31	92	111	4	150	2,60
31.	Suasana ruang kuliah yang bising	37	90	105	4	160	2,60
32.	Media pembelajaran belum mencukupi	47	106	51	8	155	2,20
33.	Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi Jurusan yang berbelit-belit	41	118	78	12	105	2,40
34.	Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi Fakultas yang berbelit-belit	38	106	96	12	120	2,50
35.	Surat-surat yang diurus oleh mahasiswa banyak yang hilang	28	112	123	16	105	2,60
36.	Pembuatan surat-surat sering salah	25	58	162	56	140	2,90
37.	Kepercayaan mahasiswa terhadap pekerjaan pegawai administrasi jurusan hilang	18	78	180	40	165	3,20
38.	Kepercayaan mahasiswa terhadap pekerjaan pegawai	21	64	174	44	140	2,90

	administrasi Fakultas hilang						
39.	Penyelesaian setiap urusan mahasiswa oleh tenaga administrasi Fakultas memakan waktu lama	55	100	39	60	85	2,30
40.	Penyelesaian setiap urusan mahasiswa oleh tenaga administrasi Jurusan memakan waktu lama	48	92	117	12	60	2,20
41.	Sulit menemui pegawai administrasi Jurusan	31	144	160	20	110	2,40
42.	Sulit menemui pegawai administrasi Fakultas	35	146	90	20	35	2,20
43.	Pegawai membeda- bedakan mahasiswa dalam memberikan pelayanan	54	72	93	80	45	2,30
	Rata-rata skor						3.02

Dalam Tabel 8 dapat dilihat bahwa pernyataan butir 1 sampai dengan 30 adalah merupakan pernyataan positif dan butir 31 sampai dengan 43 merupakan butir pernyataan negatif. Jika ditinjau skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan positif dapat diketahui bahwa skor rata-rata adalah terletak antara 2,10 dan <4,80. Sedangkan skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan negatif adalah terletak

antara 2,20 dan 3,20. Hal ini berarti bahwa skor rata-rata untuk setiap butir pernyataan positif adalah pada skala likert tidak puas sampai kepada puas, dan untuk pernyataan negatif adalah pada skala likert tidak puas dan biasa saja.

Dalam Tabel 8 dapat diketahui bahwa mahasiswa sebagai pengguna layanan berpersepsi bahwa penyediaan buku-buku di perpustakaan Fakultas maupun Jurusan belum sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa dan media pembelajaran belum mencukupi. Pegawai administrasi Fakultas belum memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa, hal ini dinyatakan bahwa pegawai belum dapat mengakomodasi keinginan layanan yang dibutuhkan mahasiswa dan layanan yang diberikan cenderung berbelit-belit. Persoalan lain adalah setiap urusan memakan waktu yang lama dan surat-surat yang diurus mahasiswa banyak yang hilang.

Hal yang menggembirakan mahasiswa adalah baik tenaga administrasi Jurusan maupun Fakultas tidak sulit untuk ditemui dan mereka juga tidak membedakan mahasiswa dalam memberikan layanan. Hal ini mengindikasikan pemberi layanan adalah orang yang disiplin dalam bekerja, tidak membedakan mahasiswa dalam berurusan, hanya saja penyediaan fasilitas belum mencukupi kebutuhan mahasiswa yang membuat pegawai kurang trampil dalam bekerja.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat (Ndraha :1997), bahwa pegawai atau karyawan yang melakukan pelayanan publik haruslah sesuai dengan tuntutan masyarakat. Soepodo (2003) adalah merupakan tugas dan fungsi

penyedia (pemberi) layanan dalam menyediakan kebutuhan masyarakat pengguna layanan tersebut.

Dalam Tabel 8 dapat dilihat bahwa skor rata-rata pernyataan kualitas pelayanan secara menyeluruh adalah 3,02. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa dari pemberi layanan yaitu tenaga administrasi akademik adalah biasa saja..

Dalam Tabel 9 disajikan skor jawaban responden penerima layanan dari tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang berdasarkan skala likert 5 kategori yaitu ; (1) jawaban Sangat Puas, (2) Puas, (3) Biasa Saja, (4) Tidak Puas, dan (5) Sangat Tidak Puas.

Tabel 9. Skor Jawaban Responden Pemberi Layanan Akademik Berdasarkan Skala Likert

Nomor	Jawaban	Total skor	Skor rata-rata
1.	Sangat Puas (SP)	2959	0,46
2.	Puas (P)	7576	1,17
3.	Biasa Saja (BS)	5778	0,90
4.	Tidak Puas (TP)	1462	0,23
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1677	0,26
	Total	19452	3,02

Dalam Tabel 9 dapat diperoleh informasi bahwa skor jawaban responden penerima layanan akademik secara total dan rata-rata, yang terbesar adalah pada kategori Puas, dan diikuti oleh Puas, Biasa Saja, Sangat Puas Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan (mahasiswa) Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang dari persepsi penerima layanan adalah biasa saja.

Dalam gambar 3 disajikan Grafik persepsi Pengguna layanan (terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang berdasarkan indikator-indikator penilaian kualitas.

4. Besar *gap* (kesenjangan) antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan.

Dalam Tabel 10 disajikan rata-rata skor persepsi. pengguna layanan (Mahasiswa) terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang dan rata-rata skor persepsi. pemberi layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kepada mahasiswa, sehingga dapat ditentukan besarnya *gap* (kesenjangan) antara kualitas layanan.

Tabel 10. Rata-rata Skor Persepsi Pemberi dan Pengguna Layanan

Nomor	Uraian	Rata-rata Skor	Beda Skor
1.	Persepsi Pemberi Layanan	3,56	0,54
2.	Penerima layanan	3,02	

Dari Tabel 10 dapat diketahui bahwa besarnya gap (kesenjangan) antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan adalah sebesar 0,54.

Selanjutnya untuk mengetahui perbedaan persepsi itu secara statistik maka berikut ini dilakukan uji beda sebagai berikut:

$$Z = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\sigma_1^2/n_1 + \sigma_2^2/n_2}} \dots\dots\dots(1)$$

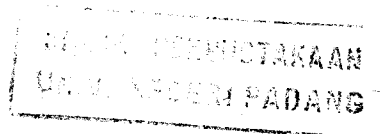
$$Z = \frac{(3,56 - 3,02) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{33,02/15 + 3,17/150}} \dots$$

$$Z = 0,36$$

Hasil uji beda diperoleh nilai Z sebesar 0,36, dan tidak signifikan pada $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gap (kesenjangan) yang signifikan antara kualitas layanan berdasarkan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan. Dengan kata lain kualitas layanan baik dari sisi pemberi layanan yaitu Tenaga Administrasi Akademik maupun dari sisi persepsi penerima layanan yaitu mahasiswa Fakultas Ilmu-ilmu Sosial adalah sama.

B. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah disajikan di atas dapat diketahui persepsi Pemberi layanan (Tenaga Administrasi Akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa yaitu dengan skor



rata-rata sebesar 3,56. Sedangkan rata-rata skor persepsi pengguna layanan (Mahasiswa) terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang adalah sebesar 3,02, sehingga dapat ditentukan besarnya gap (kesenjangan) antara kualitas layanan yaitu sebesar 0,54. tetapi gap ini tidak signifikan pada $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial kepada mahasiswa adalah sama yaitu kategori biasa saja. pengguna layanan berpersepsi bahwa penyediaan buku-buku di perpustakaan Fakultas maupun Jurusan belum sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa dan media pembelajaran belum mencukupi. Pegawai administrasi Fakultas belum memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa, hal ini dinyatakan bahwa pegawai belum dapat mengakomodasi keinginan layanan yang dibutuhkan mahasiswa dan layanan yang diberikan cenderung berbelit-belit. Persoalan lain adalah setiap urusan memakan waktu yang lama dan surat-surat yang diurus mahasiswa banyak yang hilang.

Hal yang menggembirakan mahasiswa adalah baik tenaga administrasi Jurusan maupun Fakultas tidak sulit untuk ditemui dan mereka juga tidak membeda-bedakan mahasiswa dalam memberikan layanan. Hal ini mengindikasikan pemberi layanan adalah orang yang disiplin dalam bekerja, tidak membeda-bedakan mahasiswa dalam berurusan, hanya saja penyediaan fasilitas belum mencukupi kebutuhan mahasiswa yang membuat pegawai kurang trampil dalam bekerja.

Hasil penelitian ini senada dengan pendapat (Ndraha :1997), bahwa pegawai atau karyawan yang melakukan pelayanan publik haruslah sesuai dengan tuntutan masyarakat. Soepodo (2003) adalah merupakan tugas dan fungsi penyedia (pemberi) layanan dalam menyediakan kebutuhan masyarakat pengguna layanan tersebut. Relatif rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial kemungkinan disebabkan oleh budaya yang paternalistis, sehingga bawahan (tenaga administrasi Akademik) tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespon dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Abdussyukur (2003 : 86).

Selanjutnya kategori pelayanan publik yang dilakukan oleh tenaga administrasi akademik yaitu biasa saja, persepsi pemberi layanan akademik terhadap kualitas yang mereka berikan telah memuaskan mahasiswa. Meskipun skor rata-rata jawaban responden pemberi layanan akademik untuk kategori biasa saja adalah sebesar 0,75. Hal ini mengindikasikan bahwa pemberi layanan akademik kepada mahasiswa hanya untuk memenuhi tugas.

Hasil penelitian ini juga membuktikan hanya sebahagian kecil pemberi layanan merasakan belum puas terhadap layanan yang mereka berikan kepada mahasiswa. Penelitian ini mendukung pendapat Menajang (2003) bahwa keluhan publik didekati melalui penyediaan kotak saran/keluhan dan masyarakat memiliki kesempatan untuk melakukan kontrol secara langsung, fokus kontrol ataupun pengawasan dan publikasi pengawasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pemberi layanan (tenaga administrasi akademik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial) terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa mencapai skor 3,56. Dengan kata lain kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa termasuk kedalam kategori biasa saja.
2. persepsi pengguna layanan (mahasiswa) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , mencapai skor 3,02. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas layanan yang diterima mahasiswa dari pemberi layanan adalah termasuk kategori baiasa saja.
3. Besar *gap* antara kualitas layanan berdasarkan perpsepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima layanan adalah sebesar 0,54 dan berdasarkan uji Z yang dilakukan gap ini tidak signifikan pada pada $\alpha = 0,05$.

B. Saran

Mengingat kualitas layanan yang diberikan dan diterima oleh mahasiswa di Fakultas Ilmu-ilmu Sosial masih dalam kategori biasa saja maka pimpinan

Fakultas beserta tenaga administrasi akademik perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara :

- Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk memperoleh pelayanan baik ditingkat Jurusan maupun Fakultas.
- Kecepatan pelayanan dalam jangka waktu yang pendek.
- Kehati-hatian dalam bekerja sehingga tidak banyak surat yang diurus mahasiswa yang hilang.
- Melengkapi fasilitas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa seperti kipas angin, penerangan yang cukup dan suasana yang nyaman/ tidak bising pada setiap lokal.
- Ketersediaan media pembelajaran yang cukup.
- Menambah buku-buku di perpustakaan baik pustaka Jurusan maupun Fakultas.
- Mempertahankan disiplin kerja yang telah dimiliki selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussyukur, Mokh Mussikh. 2003. Reformasi Birokrasi Publik Di Era Otonomi Daerah Dalam Menghadapi Persaingan Bebas. Dalam *Keuangan Publik Forum Inovasi Capacity Building and Good Governance*. Vol 5. September- Nopember 2003.
- Brannen, Julia. 1993. *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*. Avebury: Thomas Coran Research Union Institue of Education.
- Bandung Institute of Governance Studies (BIGS), Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)-ITENAS Iqbal Abieza Mahardika Foundation (IAMF). 2001. Studi Kualitas dan Akuntabilitas Pelayanan Publik: Pelayanan Air Bersih PDAM, Pelayanan Kebersihan PDK dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Bandung. *Final Report*. Bandung.
- Buku Pedoman Akademik Universitas Negeri Padang Tahun 2004*. Universitas Negeri Padang.
- Diamar, Son. 2003. Beberapa Catatan Kunci Dimensi Politik Pelayanan Publik. Dalam *Keuangan Publik Forum Inovasi Capacity Building and Good Governance*. Vol. 5. September-Nopember 2003.
- Jhingan, M. L. *Ekonomi Pembangunan Dan Perencanaan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Kalla, H. M. Jusuf. Langkah Nyata Memperbaiki Mutu Pelayanan Publik. Dalam Dimensi Politik Pelayanan Publik *Forum Inovasi Capacity Building and Good Governance*. Vol 8. September-Nopember 2003.
- Lovelock ,C.H. 1981. *Marketing Service*, Prentice Hall, New Jersey.
- Parasuraman, A. V. Zeithaml dan L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press, A Division of Macmillan Inc.
- Schermerhorn, Jhon. 1984. *Management For Productivity*. Willey & Sons. New York.
- Sedarmayanti. 1999. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. CV Mandar Maju. Jakarta.
- Slameto.1995, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*, Rineka Cipta. Jakarta

Suara Aktivistis Militan. 2003. Tentang Good Governance. Dalam Membangun Good Governance di Desa. (An Dwipayana dan Sutoro Eko, ed). *Institute for Research and Empowerment (IRE)*. Yogyakarta.

Soepodo, Harjono. Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan, Pelaksanaan & Evaluasi Pelayanan Publik di Kota Surakarta. Dalam Dimensi Politik Pelayanan Publik *Forum Inovasi Capacity Building and Good Governance*. Vol 8. September-Nopember 2003.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Evaluasi Kebijakan Publik: Penjelasan, Analisis & Transformasi Pikran Nagel*. Penerbit Balairung & Co. Yogyakarta.

LAMP IRAN

No	Um	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	18	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	5	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4			
2	17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4			
3	17	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1		
4	18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	1	5		
5	18	4	5	5	5	5	4	3	3	1	1	4	4	2	2	2	3	4	3	3	5	5	4	3	1	1	1	5	2	4	4	5	5		
6	19	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	2	4	2	2	5	1		
7	17	3	2	2	4	4	2	3	1	1	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3		
8	19	3	2	2	4	4	2	3	1	1	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	
9	18	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
10	18	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
11	23	3	2	5	5	5	4	1	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	
12	19	4	3	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	1	2	3	2	4	4	4	4	5	5	
13	18	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	
14	18	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
15	18	3	2	2	4	4	2	3	1	1	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
17	18	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	1
18	19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
19	19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	1	1	1	5	4	4	4	5	4	1	5
20	17	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	1	1
21	18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	2	3	1	1	5	4	4	4	5	4	1	5

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

49	18	4	5	5	5	5	4	3	3	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	2	5	1
50	18	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	2	4	4	2	5	3
51	19	3	2	2	4	4	4	2	2	3	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
52	18	3'	2	2	4	4	4	2	4	3	1	1	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	
53	19	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	
54	18	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	5	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
55	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
56	18	4	3	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	
57	20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	
58	21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	1	4	5	5	
59	23	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	2	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	
60	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
61	18	4	3	3	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	
62	18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	
63	18	4	5	5	5	5	4	3	3	3	1	1	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3	5	5	5	4	2	3	1	1	5	5	
64	18	3	2	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	4	2	5	
65	21	3	2	2	4	4	2	3	1	1	1	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1
66	18	3	2	2	4	4	2	3	1	1	1	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	5	3
67	21	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	5	5
68	19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
69	17	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4
70	18	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
71	20	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
72	21	5	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	23	1	1	3	3	4	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	4	4
74	22	2	2	4	4	4	4	4	2	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	5	5	
75	21	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	5	5

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
4	4	4	4	4	1	1	3	1	2	3	1	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	2	1	3	3	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5
3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5
5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3
1	1	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3
1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	2	1	3	3	5	5	4	4	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5
3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	5
5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3
4	1	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	2

UNIV. MICROFILMS
SERIALS ACQUISITION

4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4
5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
4	4	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4
4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
									1				2	5

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	4	4	3	3	4	1	2	2	2	2	5
2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2
3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG