

ABSTRAK

Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi PPKn FIS UNP.

Oleh: . Zola Oktavia

Penelitian ini dibelatarbelakangi oleh pentingnya meningkatkan mutu pelayanan di Perguruan Tinggi agar mampu bersaing dalam dunia pendidikan tinggi pada era globalisasi sekarang ini. Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, pelayanan yang bermutu dapat dinilai dari kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan tersebut. Namun, pada pelayanan program studi PPKn FIS UNP masih ada keluhan mahasiswa terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan jasa dilingkungan program studi yang baik harus menentukan faktor penentu mutu jasa layanan yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan program studi PPKn FIS UNP dilihat dari aspek berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) agar dapat dijadikan acuan bagi program studi PPKn FIS UNP untuk lebih baik lagi kedepannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukakn dengan menyebar angket kepada mahasiswa melalui form. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 37 mahasiswa. Jenis data yang diperlukan yaitu data primer dan sumber datanya mahasiswa program studi PPKn FIS UNP angkatan 2017, 2018, dan 2019 yang dijadikan sampel. Waktu penelitian yaitu tanggal 19 Mei sampai dengan 30 Mei 2020. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan skala likert dengan alternatif jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), dan Kurang Baik (KB).

Hasil penelitian menunjukkan : 1. Pelayanan Akademik : a. *Aspek tangible* (sarana dan prasarana pendidikan) sebesar 72,5% dengan kategori cukup baik, b. *Aspek reliability* (kehandalan dosen dalam perkuliahan) sebesar 84,6% dengan kategori baik, c. *Aspek responsiveness* (sikap tanggap dosen) sebesar 86,25% dengan kategori baik, d. *Aspek assurance* (jaminan/perlakuan dosen kepada mahasiswa) sebesar 87,86% dengan kategori baik dan e. *Aspek emphaty* (pemahaman dosen terhadap kepentingan mahasiswa) sebesar 85,8% dengan kategori baik. 2. Kualitas Pelayanan Administrasi : a. *Aspek tangible* (sarana dan prasarana layanan administrasi) sebesar 82,5% dengan kategori baik, b. *Aspek reliability* (kehandalan staf administrasi dalam pelayanan) sebesar 82,5% dengan kategori baik, c. *Aspek responsovenes* (sikap tanggap staf administrasi dalam pelayanan) sebesar 81,9% dengan kategori baik, d. *Aspek assurance* (jaminan/perlakuan staf administrasi pada mahasiswa) sebesar 86,25 dengan kategori baik, e. *Aspek emphaty* (pemahaman staf administrasi terhadap kepentingan mahasiswa) sebesar 82,5% dengan kategori baik. Dengan demikian secara keseluruhan persepsi mahasiswa terhadap prlayanan program studi PPKn FIS UNP yaitu baik dengan persentase 83,25%.

Kata kunci : Pelayanan, Program Studi, Mahasiswa.