# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era saat ini, hampir semua organisasi menekankan kualitas. Dorongan kuat organisasi bisnis untuk mencapai dan memelihara kualitas mulai diadopsi oleh organisasi publik. Peningkatan kualitas membawa organisasi publik pada penambahan produktifitas dan mengurangi biaya.

Pemerintah Indonesia melalui Menteri Negara PAN sejak tahun 2003 telah mengeluarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) No. 63 Tahun 2003. Pedoman Umum ini kemudian diikuti oleh dua SK MenPAN pada tahun 2004 yaitu SK Men PAN No. 25 dan No. 26 yaitu tentang Pedoman Umum Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ketiga SK Menteri Negara PAN tersebut dibutuhkan agar pemerintah maupun dunia usaha mendapatkan informasi dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Ketika Indeks Kepuasan Masyarakat tersusun maka diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. IKM diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

Bagi Perguruan Tinggi di Indonesia terutama Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penyusunan dan pengolahan Survei Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Kepmen PAN merupakan hal yang baru. Oleh karena itu untuk membantu dalam merancang dan mengimplementasikan dan mengolah hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Unit Pelayanan Publik, maka diperlukan Penelitian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM).

Mutu suatu pelayanan hanya dapat diketahui setelah dilakukan penelitian baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas dan wujud serta ciri dan ataupun terhadap kepatuhan para penyelenggara terhadap standar yang telah ditetapkan. Dalam praktek sehari-hari melakukan penilaian tidaklah mudah. Penyebab utamanya ialah karena mutu pelayanan tersebut bersifat multidimensi.

## 1.2. Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan dari studi ini adalah Survei Kepuasan Mahsiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap Pelayanan Tahun 2013.

## 1.3. Tujuan

Kegiatan Penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Apakah pelayanan terhadap mahasiswa di seluruh Program Studi S1 yang ada di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah sesuai aturan berlaku,
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bagaimana harapan dari *stakeholders* untuk perbaikan mutu pelayanan di masa yang akan datang.
4. Kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## 1.4. Sasaran

Sasaran yang hendak dicapai dari kegiatan Penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah tersusunnya dokumen hasil survey yang menggambarkan dan merepresentasikan

pelaksanakan pelayanan kepada mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## 1.5. Lingkup Pekerjaan

Lingkup dari Penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah seluruh mahasiswa Program Studi S1, S2 dan S3 di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

# BAB II
# LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1. Kerangka Teori

### 2.1.1. Konsep Good Governance

Wacana good governance telah mengambil hati banyak pihak. Dalam Sidang Umum PBB di bulan September tahun 2000 yang mendeklarasikan Millenium Development Goals, lembaga dunia ini juga mengusung tema ini seperti yang disampaikakan Kofi Annan selaku Sekjen PBB: ”Good governance is perhaps the most important faktor in eradicating poverty and promoting development”. Arus besar wacana good governance juga merebak di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari beberapa penerbitan. Ada kajian good governance yang dikaitkan dengan pengembangan civil society (Bintoro, 2002; Suhardono, 2001), dengan resolusi konflik (Bakti, 2000; Dwiyanto dkk, 2003), dengan pengembangan SDM (Sulistyani, 2004). Ada juga kajian good governance yang melihat aplikasinya di ranah pemerintahan (Dwipayana & Eko, 2003). Hal tersebut mengindikasikan bahwa wacana good governance telah mendominasi dan menjadi koridor reformasi pemerintahan di Indonesia dalam satu dasawarsa terakhir, paling tidak dalam tataran ide.

Dalam perjalanan ilmu pemerintahan, istilah governance dan government cenderung digunakan secara bergantian untuk menggambarkan proses pemerintahan. Government merujuk pada pelaku (pemerintah), dan governance biasa digunakan untuk menunjuk prosesnya (pemerintahan). Dalam hal ini, governance diartikan sebagai ‘the act of government’ yaitu berkerjanya actor yang bernama government.

### 2.1.2. Konsep Pelayanan Publik

Pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik mulai berkembang secara akademik sejak dikembangkannya field baru dalam

ilmu manajemen yang dikenal dengan Manajemen Pelayanan Publik atau Public Service Management. Bidang ini merupakan bidang baru yang berusaha mendalami kualitas dan performansi organisasi pelayanan publik, termasuk didalamnya adalah organisasi pemerintah daerah.

Fisk, Brown dan Biter sebagaimana dikutip oleh Winarsih (2000:19) memprediksi bahwa perkembangan kajian dan fokus utama di dalam manajemen pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Desain pelayanan dan penyelenggaraannya;
b. Konter-konter pelayanan dan manfaat pelayanan;
c. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen;
d. Perbaikan pelayanan;
e. Marketing/pemasaran;
f. Pemasaran ke dalam dan dukungan pelayanan;
g. Pemakaian teknologi untuk menunjang pelayanan;
h. Model dan pengukuran pelayanan.

Dari kedelapan fokus tersebut maka fokus ketiga, keempat dan kedelapan menjadi yang paling mendesak untuk dieksplorasi lebih lanjut dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pada masyarakat. Paling tidak terdapat 3 (tiga) pertimbangan yang perlu diajukan. Pertama, seiring dengan tuntutan demokratisasi maka pada masa sekarang ini pemerintah dituntut untuk dapat menyuguhkan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Kedua, karena masyarakat ditempatkan sebagai customer maka diharapkan seluruh pelayanan pemerintah dapat memberi kepuasan kepada mereka. Ketiga, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diukur oleh masyarakat itu sendiri.

Pemaparan teoritis akan dimulai dengan mencari batasan dari kualitas pelayanan yang kemudian akan dilanjutkan dengan penjelasan beberapa model pelayanan publik. Disamping itu juga akan dikemukakan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan hingga akhirnya akan

dipaparkan dua teori besar dalam kualitas pelayanan, yaitu kualitas pelayanan dilihat dari perspektif provider dan kualitas pelayanan dalam perspektif konsumen/pelanggan.

**a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas, mengandung banyak arti dan makna, yang diutarakan oleh beberapa pakar. Berikut ini beberapa pengertian yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000:2), antara lain sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dan secara spesifik Gasperz (1995:5) mengatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (Logothetis, 1992: 26). Kualitas merupakan bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Morgan and Murgantroyd, 1984:8). Jadi faktor penting dari kualitas pelayanan adalah kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang disebabkan karena produk yang diberikan bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi pelaksanaannya dapat dilakukan oleh pemerintah dan/atau oleh swasta.

Jadi kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Dalam rangka untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat dapat mencapai kepuasan, ada beberapa prinsip dalam manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut menurut Viljoen (1997:253) adalah sebagai berikut:

1. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
2. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one stop service*)
3. Dibuat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
4. Diusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan konsumen secara baik.
6. Terus berinovasi.
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
8. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
9. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
10. Selalu mengontrol kualitas

Prinsip-prinsip tersebut harus dapat dipegang oleh setiap elemen organisasi agar pelayanan tersebut dapat efektif memuaskan pelanggan. memang ada beberapa hal yang spesifik yang membedakan produk pelayanan dengan produk barang. Gasperz (1997:241) mengutarakan sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa yang sekaligus membedakannya dari barang, yaitu:

1. Pelayanan merupakan output tidak berbentuk (*intangible output*)
2. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi

4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6. Keterampilan personel “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif.
12. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
13. Opsi penetapan harga lebih rumit.

Kualitas pelayanan publik sulit dievaluasi apabila dibandingkan dengan kualitas barang, hal ini dikarenakan kriteria untuk menilainya bersifat kompleks. Orang tidak semata-mata mengevaluasi dari outcome pelayanan tetapi juga menganggap penting proses dari penyampaian pelayanan. Kriteria utama yang dapat dipergunakan untuk menilai kualitas pelayanan lebih banyak ditentukan oleh pelanggan (Zeithaml, 1990:15), bahwa pelayanan publik sulit untuk dievaluasi karena mempunyai karakteristik:

1. *Intangibility*; pelayanan pada dasarnya bersifat performansi dari hasil pengalaman, bukannya suatu obyek.
2. *Heteroginity*; pemakai jasa/klien/pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen, pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas yang berbeda.
3. *Inseparability*; produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan, kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan, tetapi kualitas

terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Secara lebih detil Zeithaml dan Bitner (1996: 19) memberi perbedaan karakteristik antara barang dan jasa beserta implikasinya terhadap konsumen dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.1**.

Perbedaan Karakteristik Barang Dan Jasa

| BARANG | JASA | IMPLIKASI |
|---|---|---|
| Tangible | Intangible | • Jasa tidak bisa disimpan<br>• Jasa tidak bisa dipatenkan<br>• Jasa tidak selalu bisa didisplay atau dikomunikasikan sewaktu-waktu<br>• Penetapan harga jasa sulit dilakukan |
| Standardisasi | Heterogen | • Penyampaian jasa dan kepuasan konsumen bergantung kepada tindakan konsumen<br>• Kualitas jasa bergantung kepada sejumlah faktor yang tidak bisa dikontrol<br>• Tidak ada pengetahuan yang pasti bahwa jasa telah disampaikan sesuai dengan apa yang direncanakan dan dipromosikan. |
| Produksi dan Konsumsi terpisah | Produksi dan konsumsi simultan | • Konsumen berpartisipasi di dalam dan mempengaruhi interaksi.<br>• Konsumen saling mempengaruhi<br>• Karyawan mempengaruhi hasil jasa<br>• Desentralisasi sangat penting<br>• Produksi masal sulit dilakukan |
| Tidak mudah musnah | Mudah musnah | • Dalam jasa sulit dilakukan sinkronisasi penawaran dan permintaan<br>• Jasa tidak bisa dikembalikan atau dijual kembali |

Sumber : Dikutip dari Zeithaml dan Bitner (1990:10)

Meskipun kualitas pelayanan publik sulit untuk dievaluasi namun eksplorasi untuk membuat suatu konsep pelayanan publik yang cocok untuk menjelaskan fenomena pelayanan publik cukup berkembang dengan pesat. Beberapa model telah ditelorkan oleh beberapa pakar

manajemen publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**b. Model-model Kualitas Pelayanan**

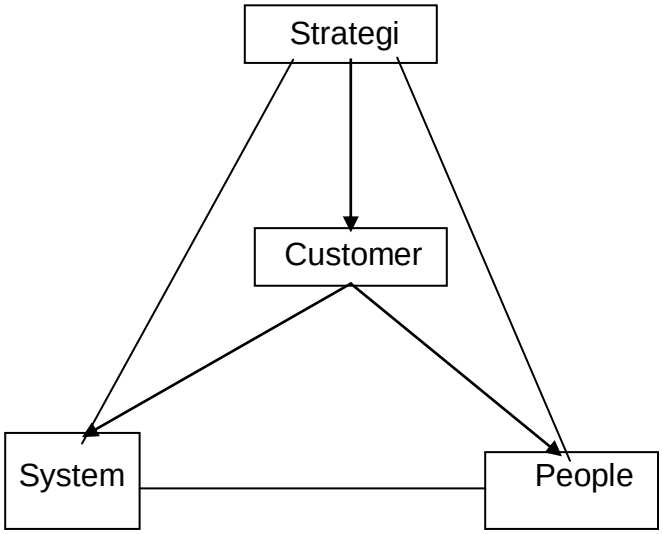
Pada perkembangan lebih lanjut untuk menilai kualitas pelayanan bagi suatu organisasi publik yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan publik, tidak hanya dapat dilihat dari satu sisi semata atau salah satu perspektif saja. Kualitas pelayanan apabila dilihat dari perspektif provider saja hanya akan didapat suatu gambaran tentang output organisasi berupa target-target yang telah dicapai dan belum tercapai, tidak mengetahui sejauh mana pengguna jasa sudah merasa puas atau belum dalam menerima produk-produk jasa yang dikeluarkan oleh organisasi. Demikian juga apabila meninjau kualitas pelayanan hanya dari perspektif konsumen saja akan diperoleh deskripsi tentang kepuasan beserta ekspektasi pelanggan yang sifatnya subyektif dan sangat terpengaruh oleh lingkungan eksternal yang melingkupinya seperti faktor sosial, budaya ekonomi dan sebagainya; tetapi tidak mendapatkan pengetahuan lebih jauh tentang strategi dan model apa yang perlu dikembangkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada tingkatan organisasi.

Dengan memperhatikan dari kedua kondisi yang dilematis tersebut maka perlu dikembangkan beberapa model pelayanan yang dapat menjelaskan secara integral dan komprehensif baik dari perspektif provider maupun konsumen. **Karl Albrecht & Ron Zamke** (1990) sebagaimana dikutip oleh **Winarsih** (1999:12) mengajukan model pelayanan yang disebut dengan *Moment of Truth Service* atau momen kritis pelayanan, yaitu kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas

pelayanan yang baik setiap organisasi harus mengidentifikasikan dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Selanjutnya menurut Albrecht & Zamke harus ada kesesuaian antara 3 (tiga) faktor dalam pengelolaan momen kritis pelayanan, yaitu konteks pelayanan, referensi yang dimiliki oleh konsumen dan referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan. Kesesuaian antara ketiga faktor tersebut dapat dijadikan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi organisasi publik. Disamping itu Albrecht & Zamke mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki kesamaan, yaitu :

1. disusunnya strategi pelayanan yang baik;
2. orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan;
3. sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus mengelola tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi diantara strategi, sistem, orang digaris depan, dan pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen. Model tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :




Gambar 2. 1. Fakator-Faktor Kualitas Pelayanan

Model pelayanan yang hingga sekarang Jawa Tengahakini sebagai model pelayanan yang paling komprehensif adalah *model gap* pelayanan yang dikemukakan oleh **Zeithaml** dkk (1990). Dalam model ini dijelaskan bahwa kepuasan konsumen pemakai jasa pelayanan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor seperti subyektifitas pemberi jasa, keadaan psikologis konsumen maupun pemberi jasa, kondisi lingkungan eksternal, dan sebagainya tidak jarang memainkan peranannya sendiri-sendiri, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen. Perbedaan cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan konsumen itu mencakup lima perbedaan, yaitu:

a. Gap antara Harapan Konsumen - Persepsi Manajemen
b. Gap antara Persepsi Manajemen - Harapan Akan Kualitas Jasa
c. Gap antara Kualitas Jasa yang Diharapkan - Penyampaian jasa
d. Gap antara Penyampaian Jasa - Komunikasi Eksternal ke Konsumen
e. Gap antar Jasa yang diharapkan - Jasa yang diterima.

Gap 5 adalah penyimpangan kualitas jasa yang dilihat oleh konsumen, sementara Gap 1 sampai dengan Gap 4 adalah penyimpangan yang terjadi di dalam organisasi penyedia jasa. Dengan kata lain, Gap 1-4 memberi kontribusi terhadap Gap 5. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Manajemen Pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya 5 (lima) gap, yaitu:

a) Gap 1 (Gap Persepsi Manajemen)
b) Gap 2 ( Gap Persepsi Kualitas)
c) Gap 3 ( Gap Penyelenggaraan Pelayanan )

d) Gap 4 (Gap Komunikasi Pasar)

e) Gap 5 ( Gap Kualitas Pelayanan)

1. Gap Persepsi Manajemen

   Disini terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen.

2. Gap Persepsi Kualitas

   Gap ini akan terjadi bila ada perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3. Gap Penyelenggaraan Pelayanan

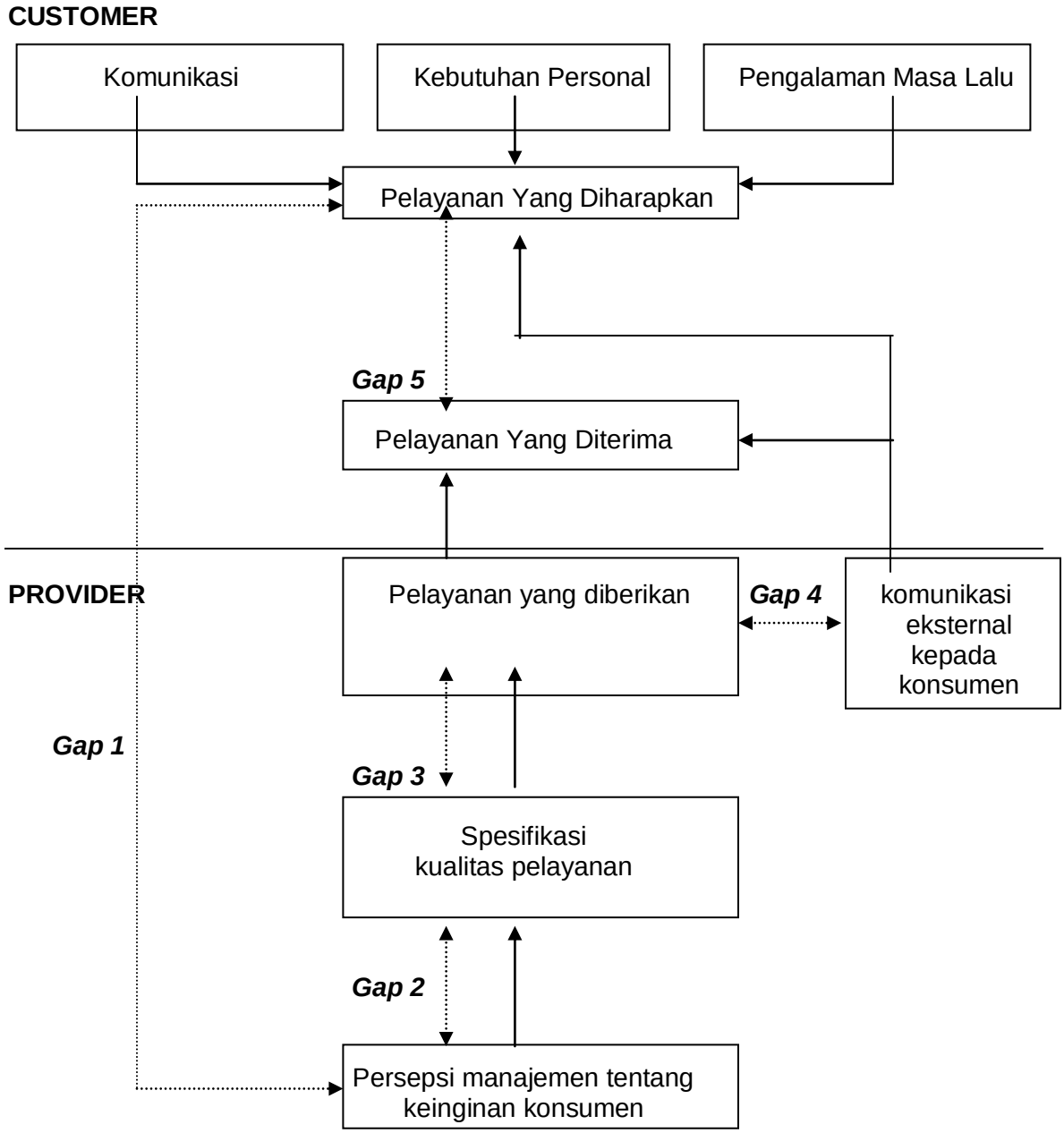
   Gap ini muncul jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

4. Gap Komunikasi Pasar

   Disini terdapat perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.

5. Gap Kualitas Pelayanan

   Gap ini terjadi bila pelayanan yang diharapkan konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima oleh konsumen.




Sumber : Zeithaml, 1990.

Gambar 2.2. Model Gap Kualitas Pelayanan

**c. Pelayanan Publik Dalam Perspektif Provider (Proses)**

Tidak seperti organisasi yang berorientasi pada keuntungan, organisasi publik mengalami kesulitan untuk mengukur kinerja atau keberhasilannya. Sebuah organisasi publik tidak dapat diukur keberhasilannya dari keuntungan uang yang diperoleh atau jumlah penjualan jasa pelayanan, atau dalam konteks pelayanan transportasi umum khususnya bis kota, kinerja atau keberhasilannya tidak dapat hanya diukur dari jumlah penumpang yang telah diangkut selama kurun waktu tertentu. Dalam konteks organisasi publik di Inggris, **Georges M. Selim** dan **Sally A. Woodward** (1993: 149) mengajukan jenis-jenis performansi tentang pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, yaitu volume pekerjaan (*workload*), ekonomis (*economics measures*), efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*) dan kesamaan (*equity*).

Volume pekerjaan (*workload measures*) menunjukkan volume dari output, baik berupa barang maupun jasa, yang diproduksi oleh sebuah organisasi publik dan dikaitkan dengan jumlah sumber daya tertentu. Misalnya dalam konteks pelayanan transportasi umum adalah berapa orang yang sudah berhasil diangkut dalam satu tahun, berapa trayek yang sudah dihasilkan dalam jangka waktu tertentu, penambahan jumlah armada bis dalam kurun waktu tertentu, dan sebagainya. Dari volume output sebuah organisasi pelayanan ini, kita dapat melihat sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan olehnya. Semakin besar outputnya, maka akan semakin tinggi pula peringkat performansinya dengan mempertimbangkan pula sumber daya yang disediakan. Sumber daya yang dimaksud adalah tenaga atau staf yang tersedia, pembiayaan, waktu dan sebagainya.

Ekonomis (*economics measures*) pelayanan menunjukkan pada jumlah dana yang terbuang atau pemborosan dan pembengkakan biaya dari penyediaan suatu pelayanan publik. Apakah biaya yang senyatanya dikeluarkan sesuai dengan biaya yang direncanakan. Lebih dalam lagi adalah dengan

membandingkan jumlah biaya yang disediakan per unit atau orang untuk satu jenis pelayanan publik pada waktu yang berbeda atau tempat yang berbeda.

Efisiensi (*efficiency*) menunjukkan pada rasio minimal antara input dengan output. Input yang kecil diikuti dengan output yang besar merupakan kondisi yang sangat diharapkan. Efektivitas (*effectiveness*) memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi publik. Persamaan (*equity*) menunjukkan pada tingkat persamaan terhadap semua golongan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

**d. Pelayanan Dalam Perspektif Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat dilihat dari sejauh mana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang telah diberikan. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan sebenarnya banyak berasal dari teknik yang dikembangkan di dalam pemasaran bagi perusahaan-perusahaan swasta yang berorientasi kepada profit. Masih dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan **Fitzsimmons** (1994: 190) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi, yaitu :

1. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Pada perkembangannya konsep tentang kualitas pelayanan ini mengalami penambahan dimensi hingga mencapai 10 (sepuluh) dimensi seperti yang dikemukakan oleh **Morgan** dan **Murgantroyd** (1994:8) yang menyebutkan 10 (sepuluh) kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Reliability*, merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu,
2. *Responsibility*, kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan,
3. *Competence*, menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan,
4. *Acces*, kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa,
5. *Courtessy*, sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan,
6. *Communication*, selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani,
7. *Credibility*, dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan,
8. *Security*, bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan,

9. *Understanding the customer*, berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual,
10. *Appearance presentation*, penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personal dan peralatan yang dipergunakan.

Hampir sama dengan konsep diatas, secara spesifik **Zeithaml** (1990:21-22) menyebutkan sebagai SERVQUAL DIMENSIONS, yang meliputi :

a) *Tangibles*, yaitu penampakan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi,
b) *Reliabilitas*, yaitu kemampuan untuk menunjukkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan,
c) *Tingkat Responsifitas*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat,
d) *Kemampuan/kompetensi*, yaitu memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan,
e) *Keramahan*, yaitu hormat, hangat dan sopan,
f) *Kredibilitas*, yaitu dapat dipercaya, kepercayaan dan kejujuran,
g) *Keamanan*, yaitu aman dari resiko, bahaya dan ragu-ragu,
h) *Akses*, yaitu kedekatan dan kemudahan untuk kontak,
I) *Komunikasi*, yaitu kemampuan untuk menjelaskan pada pelanggan dengan bahasa yang mereka pahami dan mendengarkan keluhannya,
j) *Pemahaman pada pelanggan*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

### 2.2.1. Nur Setyaningsih

Nur Setyaningsih dalam skripsinya yang berjudul ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SAMSAT KABUPATEN SRAGEN.

Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di lapangan dengan menggunakan 14 unsur / indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Kabupaten Sragen sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 2.846 dan Nilai IKM sebesar 71.14 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik.

Walaupun secara umum kinerjanya sudah dapat dikatakan baik, namun jika dilihat masing-masing unsur pelayanan dari 14 unsur / indikator yang diteliti tersebut masih terdapat 2 (dua) unsur / indikator yang kinerjanya masih kurang baik sehingga ke dua unsur tersebut dinilai masih kurang memuaskan wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Sragen, yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan.

### 2.2.2. Frederik Mote

Frederik Mote dalam thesisnya yang berjudul ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS NGESREP SEMARANG

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam analisisnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini :

Bila dilihat berdasarkan komposisi pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Semarang ditemukan kenyataan bahwa pengunjung yang datang bukan hanya berasal dari kelompok masyarakat yang tidak mampu, namun juga masyarakat yang sudah mapan secara ekonomi. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang telah mengalami peningkatan sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa juga meningkat.

Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori tidak baik yaitu : kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Selain itu juga terdapat 11 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya, kesebelas indikator tersebut adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan.

Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positf dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indilator yang telah ditentukan. Dari 14 indikator hanya 3 indikator saja yang kategorinya tidak baik.

### 2.2.3. Erika Dinamika Mardianus

Erika Dinamika Mardianus dalam skripsinya yang berjudul ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN PASURUAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK KESEHATAN DAN PENDIDIKAN.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat di kabupaten Pasuruan dilakukan dengan responden masyarakat yang telah menggunakan layanan kesehatan di RSUD dan puskesmas, serta layanan pendidikan. Analisis dilakukan dengan metode regresi logistik untuk mengetahui pola hubungan antara kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan, serta

dilakukan analisis hirarki proses untuk menentukan strategi yang tepat yang seharusnya diambil untuk peningkatan pelayanan publik di kabupaten Pasuruan, serta untuk mendapatkan hasil kepuasan yang dapat diukur secara kontinu, dilakukan analisis perhitungan indeks kepuasan masyarat terhadap layanan publik.

Indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan pada layanan kesehatan RSUD memiliki indeks paling tinggi dibandingkan layanan kesehatan puskesmas serta layanan kesehatan pendidikan, dengan nilai IKM 3,48 sedangkan layanan dengan indeks kepuasan masyarakat terendah adalah layanan pendidikan, dengan nilai IKM 3,14 begitu pula untuk layanan kesehatan puskesmas dengan kinerja unit layanan biasa dan nilai IKM 3,18.

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian primer yaitu penelitian yang datanya diambil langsung dari sumber data yaitu mahasiswa pengguna layanan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penelitian ini akan membahas kepuasan mahasiswa dalam proses pelayanan pendidikan di UMY, penelitian ini dikategorikan penelitian terapan (*applied research*). Penelitian terapan adalah penyelidikan yang hati-hati, sistematik dan terus menerus terhadap suatu masalah dengan tujuan untuk digunakan dengan segera untuk keperluan tertentu. Penelitian ini memilih masalah yang ada hubungannya dengan keinginan mahasiswa serta memperbaiki praktek-praktek yang ada dilapangan, dan penelitian ini diharapkan dengan segera dapat diumumkan dalam waktu yang tepat supaya penemuan dari hasil riset tidak kadaluwarsa.

## 3.2. Populasi dan Sampel

Penggunaan karakteristik sampel untuk memperoleh keterangan mengenai karakteristik populasi dari mana sampel tersebut dipilih merupakan prosedur yang fundamental dalam penelitian survei. Sampel yang representatif harus dipilih dengan sedemikian rupa agar hasil karakteristik sampel tersebut dapat memberi gambaran yang tepat tentang karakteristik populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* (Moh. Nazir, 1988) untuk rekanan pelaksanaan kegiatan dan *cluster random sampling* untuk penerima manfaat bangunan. Dalam penelitian ini kita menginginkan suatu ketepatan yang lebih tajam terhadap masalah yang kita amati, sehingga kita perlu membagi lebih dahulu populasi atas cluster-cluster menurut propursi yang diperlukan. Pembagian dalam populasi ini atas cluster-cluster akan memberikan pada kita dua hal:

a. Homogenitas yang lebih nyata di dalam masing-masing sub populasi
b. Heterogen yang nyata antar sub populasi

Di dalam cluster random sampling, suatu populasi yang beranggotakan N anggota, kita bagi lebih dulu beberapa cluster : N1, N2, N3,....Ni, dimana N1+N2+...+Ni = N sebagai cluster tidak overlaping. Suatu cluster random sampling adalah sampel yang ditarik dengan memisahkan elemen-elemen populasi dalam kelompok-kelompok yang tidak overlapping dan kemudian memilih sebuah sample secara random dari tiap cluster.

Populasi dari penelitian ini adalah populasi terbatas (sumber data yang jelas batasnya secara kuantitaif sehingga dapat dihitung jumlahnya) yang dikelompokkan dalam sub-populasi, yaitu mahasiswa yang mengajukan permohonan produk pelayanan pendidikan di UMY tahun 2012.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah, karena pada umumnya, data yang dikumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan, validitas dari data dapat ditingkatkan jika alat pengukur serta kualitas dari pengambil datanya cukup valid.

Dalam penelitian ini digunakan berbagai teknik pengumpulan data, antara lain:

**a. Kuesioner**

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Teknik ini dipakai untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap proses pelayanan pendidikan di UMY. Dengan teknik kuesioner ini diharapkan akan diperoleh data kuantitatif setelah dilakukan skoring dan selanjutnya dapat dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif maupun induktif.

**b. Wawancara**

Untuk lebih mendapatkan data primer, sebagai pelengkap dari teknik kuesioner perlu ditambah dengan melakukan wawancara kepada responden. Informasi yang perlu

digali lagi yang tidak bisa dilakukan dengan teknik kuesioner perlu diperdalam dengan menggunakan teknik wawancara, terutama pada responden yang kurang cakap dalam mengisi kuesioner.

**c. Observasi**

Agar data yang terkumpul cukup akurat dan menunjukkan keadaan yang sebenarnya maka perlu dilakukan observasi di lokasi pelayanan pendidikan di setiap Fakultas. Data yang masih agak ragu perlu dilakukan pengecekan ulang ke lokasi pelayanan agar apa yang tertulis sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

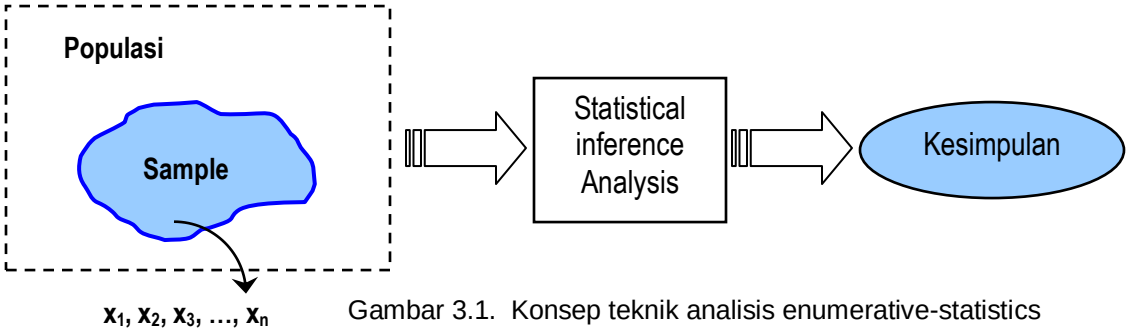
**d. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi dipakai untuk mengumpulkan data sekunder yaitu data yang tidak langsung dikumpulkan dari sumbernya. Data sekunder ini antara lain dokumen yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap proses pelayanan pendidikan di UMY dan beberapa data yang relevan.

## 3.4. Teknik Analisis Data

### a. Teknik Analisis *Enumerative-Statistics*

Salah satu aspek penting dalam merencanakan survey adalah menentukan jumlah sample. Dalam kajian *enumarative – statisctics*, penentuan suatu kesimpulan dapat didasarkan pada sample yang diambil dari suatu populasi .




Gambar 3.1. Konsep teknik analisis enumerative-statistics

Teknik sampling secara random akan digunakan untuk jajak pendapat dalam penelitian ini. Random sampling ini tentunya akan memperhatikan homogenitas dan

heteregonitas dari populasi. Untuk mendesain jumlah sample yang akan digunakan, dapat mendasarkan pada ***Proportion Method***. Berdasarkan teknik sampling ini maka jumlah sample adalah tidak harus seluruh populasi yang ditentukan .

$$n = \frac{N \cdot p(1-p)}{(N-1) \cdot D + p(1-p)} \qquad D = \frac{Err^2}{Z^2_{\alpha/2}}$$

dengan,

n = jumlah sample,

N = jumlah populasi,

Err = *margin error* = $\pm 1.96\left[\frac{p(1-p)}{n}\right]^2$ untuk confidence interval 5%

$Z_{\alpha/2}$ = nilai *standard deviation* pada *degree of confidence*

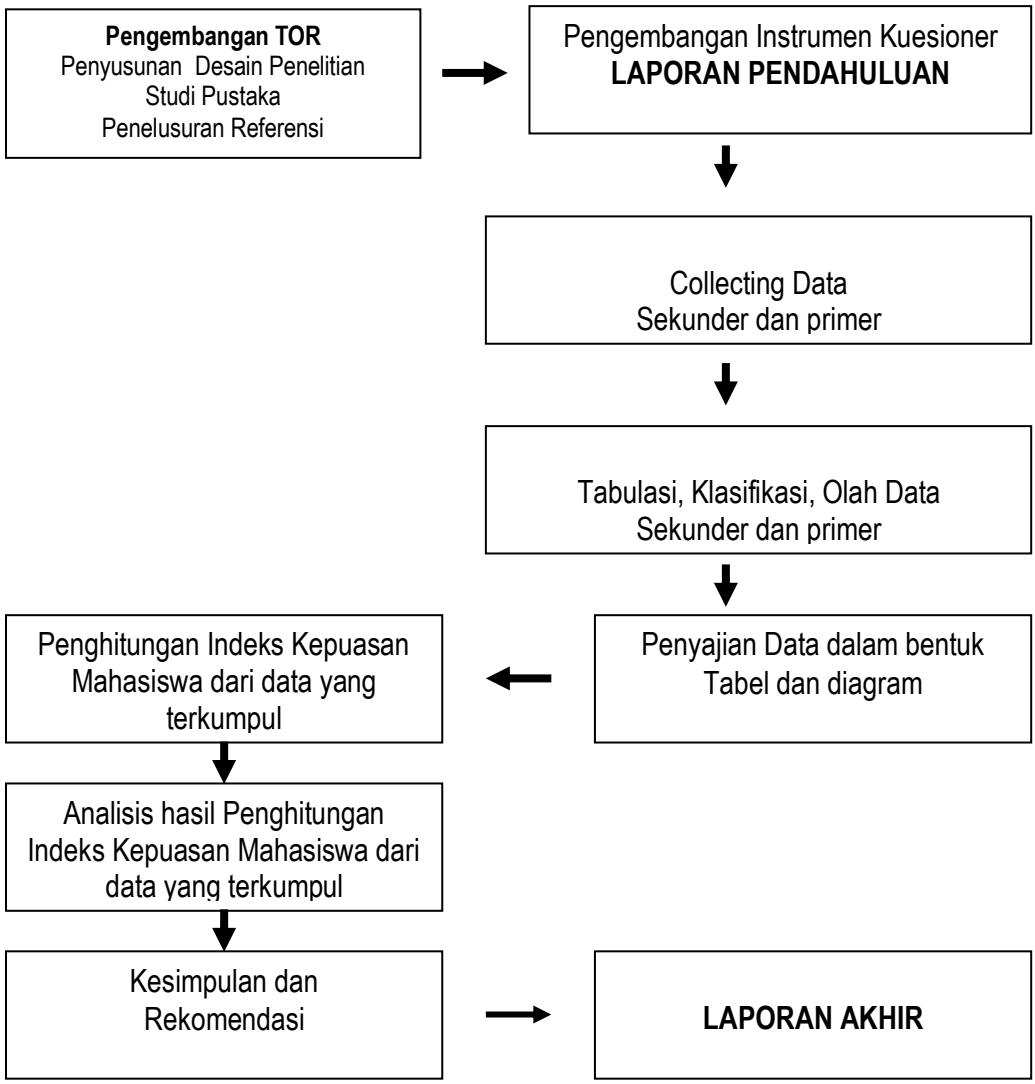
p = prior probability dari populasi (p = 0.5 jika tidak terdapat informasi)

Uji variansi dari populasi ($\sigma^2$) guna mengetahui tingkat akurasi hasil survey:

$$\sigma^2 = \left(\frac{N-1}{N}\right) \cdot s^2$$

dengan $s^2$ adalah variance dari masing-masing sample = $\sum_{i=1}^{n} \frac{x_i - \bar{x}}{n-1}$

Proses seluruh Penelitian Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terhadap pelayanan pendidikan mengikuti alur sebagai berikut :




Gambar 3.2. Alur Penyusunan Pekerjaan

**c. Indek Kepuasan Mahasiswa**

Salah satu upaya untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik digunakan alat ukur Indek Kepuasan Mahasiswa (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitaif dan kualitaif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Teknik pengolahan data dengan menggunakan IKM dengan menggunakan prosedur sebagai berikut :

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap *n* unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai rata-rata = Jumlah bobot/Jumlah unsur = 1/N

Untuk memperoleh IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \text{ X Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan intrepretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM unit pelayanan X 25

Dan bandingkan dengan table di bawah ini, anka perhitungan IKM masuk dalam kategori apa.

**Table 3.1.**
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayan

| Nilai Persepsi | Interval IKM | Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1.00 – 1.75 | 25.00 – 43.75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1.76 – 2.50 | 43.76 – 62.50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 4 | 3.26 – 4.00 | 81,26 – 100.00 | A | Sangat Baik |

Sumber : KepMen PAN No Kep/25/M.Pan/2/2004

# BAB IV
# GAMBARAN UMUM
# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

## 4.1. Perkembangan UMY

Sebagai sebuah gerakan sosial keagamaan, Muhamamdiyah yang didirikan oleh KHA. Dahlan pada tahun 1912 merupakan suatu fenomena moderen. Ciri kemajuan yang disodorkan KHA. Dahlan adalah pertama, merekonstruksi model dan sistem pendidikan Islam, dalam hal ini KHA. Dahlan menekankan pentingnya menjadi umat Islam yang berkemajuan. Berkemajuan adalah merupakan gambaran umat Islam yang disamping menguasai ilmu agama, juga memahami ilmu pengetahuan lain. Kedua adalah, perangkat organisasi yang digunakannya dalam menjalankan roda persyarikatan menyerupai sebuah bangunan organisasi di dunia barat pada saat itu.

Ciri gerakan yang terorganisasi rapi ini mengakibatkan Muhammadiyah lebih mudah menangkap kebutuhan umat dan cepat memberikan respon masalah-masalah sosial kemasyarakatan. Dakwah jamaah yang mulai dikembangkan oleh KHA. Dahlan dan murid-muridnya membuat Muhammadiyah cermat dalam membaca realitas sosial serta tepat dalam memperhitungkan tantangan saat itu. Kendatipun Muhammadiyah lahir sebagai perujudan dari suatu pergumulan pemikiran yang mendalam atas praktek keberagaamaan dalam konsteks sosial dan budaya, serta jawaban yang diberikan bukanlah dalam bentuk gerakan pemikiran semata, tetapi respon yang diberikan selalu dilengkapi dengan perbuatan nyata atas implikasi hasil pemahaman ajaran yang diberikan. Roemah miskin dan bagian penolong kesengsaraan oemat (PKO) saat itu adalah manifestasi dari keberhasilan KHA. Dahlan dalam membumikan Al-Qur'an kepada murid-muridnya.

Sinyal yang diberikan KHA. Dahlan atas pernyataannya tentang Islam yang berkemajuan adalah sebuah bukti nyata bahwa saat itu telah lahir embrio pemikiran cerdas yang justru berwawasan luas dengan jangkauan jauh ke depan. Muhammadiyah sebagai gerakan dakwah Islah dan tajdid telah sejak awal memiliki sebuah rel gerakan yang secara jelas memberikan porsi cukup penting kepada pengembangan sumberdaya manusia. Berkembangnya amal usaha pendidikan, kesehatan dan penyantunan anak yaitm adalah bukti keseriusan Muhammadiyah dalam mengaplikasikan konstruksi pemikiran-pemikirannya. Oleh karena itu sangat mudah dipahami bahwa memasuki usia satu abad, amal usaha kesehatan, penyantunan yatim piatu telah tersebar luas di seluruh negeri. Sementara itu di bidang pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, Muhammadiyah telah memiliki lebih dari 130 lembaga pendidikan tinggi yang berbentuk universitas, institut, sekolah tinggi dan akademi.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) lahir dilatarbelakangi oleh adanya kesadaran bahwa peningkatan kecerdasan dan kesejahteraan umat merupakan tanggungjawab bersama dari seluruh komponen bangsa ini. Sesungguhnya gagasan untuk mendirikan sebuah universitas yang cukup memadai di kalangan warga Muhamamdiyah Yogyakarta telah lama ada. Diskusi-diskusi kecil beberapa tokoh Muhammadiyah di sekitar masalah pendidikan tinggi Muhammadiyah telah dirintis puluhan tahun silam. Prof. KH. Abdul Kahar Muzakir tercatat sebagai salah seorang tokoh yang sangat besar menaruh perhatian terhadap perlunya Pendidikan Tinggi Muhammadiyah di Yogyakarta. Gagasan ini sebetulnya tidak pernah padam, karena gagasan ini selalu disinggung para dai Muhammadiyah saat berdakwah, apalagi didukung oleh adanya fakta bahwa setiap tahunnya ribuan pelajar pelajar dan calon mahasiswa memasuki kota Yogyakarta. Diawali dengan diskusi-diskusi terbatas yang diadakan oleh beberapa aktivis Muhammadiyah di Madrasah Muallimin, isu pendirian sebuah universitas di Yogyakarta semakin matang

dan mulai tersebar luas. Menjelang musayawarah wilayah Pimpinan Muhammadiyah Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (PMW-DIY) tahun 1981, gagasan segera didirikannya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) semakin digelorakan, dan para aktivis menyepakati bawah tanggal 1 Maret 1981 merupakan tanggal pendirian UMY. Tekad yang semakin bulat dan segala persiapan yang telah dilakukan oleh sebuah panitia kecil ini dilaporkan kepada PMW-DIY, yang kemudian mengeluarkan Surat Keterangan Nomor :A-1/01.E/PMW/1981, tanggal 26 Maret 1981 tentang berdirinya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor E/1/1996/1982 tentang pengelolaan UMY, maka pembinaan UMY langsung dibawah Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) memulai kegiatan perkuliahannya pada tahun akademik 1981/1982 dengan mengasuh beberapa fakultas yaitu Teknik jurusan Teknik Sipil, Ekonomi jurusan Manajemen Perusahaan, Ilmu Sosial dan Politik jurusan Ilmu Hubungan Internasional, Hukum jurusan Tata Negara dan Ilmu Agama Islam yang merupakan penggabungan Fakultas Ilmu Agama jurusan Dakwah (FIAD) yang merupakan filial dari Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang ada di Yogyakarta. Pada tahun akademik 1984/1985 UMY membuka Fakultas Pertanian jurusan Budidaya Tanaman dan Sosial Ekonomi Pertanian. Meningkatnya minat calon mahasiswa baru mendorong UMY kembali membuka beberapa jurusan/program studi baru yaitu, jurusan Ilmu Pemerintahan tahun 1991/1992, Teknik Elektro tahun 1992/1993, Kedokteran Umum tahun 1993/1994, Teknk Mesin tahun 1995/1996, Ilmu Komunikasi tahun 1996/1997, Ilmu Keperawatan tahun 1999/2000 dan Kedokteran Gigi tahun 2004/2005. Sedangkan sampai saat kini UMY sedang merencanakan dan mempersiapkan pembukaan program

studi baru yaitu Farmasi, Teknik Informatika dan Pendidikan Bahasa Inggris yang direncanakan memulai kegiatannya pada tahun akademik 2010/2011.

Perumusan Visi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) didasarkan pada kenyataan bahwa UMY di samping merupakan lembaga pendidikan tinggi, juga merupakan amal usaha pendidikan persyarikatan Muhammadiyah yang merupakan gerakan purifikasi keIslaman melalui aktivitas dakwah amar ma'aruf nahi munkar. Oleh karena itu visi UMY dirumuskan sebagai berikut :

**"Menjadi universitas yang unggul dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan berlandaskan nilai-nilai Islam untuk kemaslahatan umat".**

Visi UMY mengandung tiga komponen utama yang menjadi modal bagi penguatan komitmen seluruh sivitas akademika dalam pencapaian kecermelangan UMY di masa datang. Tiga komponen tersebut adalah penguasaan ilmu pengetahun dan teknologi yang membutuhkan peningkatan kualitas sumberdaya manusia serta penguatan iman dan taqwa kepada Allah swt. Kedua komponen ini menjadi landasan kuat bagi terciptanya ranah ibadah guna menciptakan komponen ketiga yaitu kemaslahatan umat. Tiga komponen ini tidak dapat dilihat secara dikotomis, karena penguasaan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi harus didasari upaya penguatan iman dan taqwa kepada Allah swt. Titik temu ketiga komponen ini diharapkan membuat UMY dapat berkembang sebagai pusat unggulan di masa depan yang menjadi kebanggaan bangsa, umat Islam serta khususnya warga Muhammadiyah. Sebagai pusat keunggulan, UMY menempatkan kekuatan iman dan taqwa sebagai landasan sekaligus citi-cita luhur yang ingin dicapai melalui berbagai upaya strategis penyelengggaraan pendidikan, serta upaya penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi pusat kegiatan. Dengan demikian Islam yang berkemajuan sebagaimana cita-cita KHA. Dahlan dengan menggabungkan konsep kinerja profesional dan

ibadah dapat menjadikan UMY sebagai lembaga pendidikan yang bertumpu pada kesungguhan (jihad), keikhlasan dan ukhuwah Islamiyah.

Misi universitas pada dasarnya adalah misi Islam itu sendiri, yakni *rahmatan lil 'alamin,* oleh karena itu kehadiran UMY sebagai sebuah perguruan tinggi Islam harus dapat memberikan efek manfaat dan kemaslahatan sebesar-besarnya kepada umat. Hal ini harus berhubungan dengan upaya-upaya yang dilakukan UMY di bidang pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang disertai dengan peningkatan iman dan ketaqwaan kepada Allah swt, dengan demikian misi UMY dirumuskan sebagai berikut :

a. Meningkatkan harkat manusia dalam upaya meneguhkan nilai-nilai kemanusiaan dan peradaban.
b. Berperan sebagai pusat pengembangan Muhammadiyah untuk menyejahterakan dan mencerdaskan umat.
c. Mendukung pengembangan Yogyakarta sebagai wilayah yang menghargai keragaman budaya.
d. Menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengembangan masyarakat secara profesional.
e. Mengembangkan peserta didik agar menjadi lulusan yang berakhlak mulia, berwawasan dan berkemampuan tinggi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tujuan umum pendidikan yang diselenggarakan UMY harus sesuai-selaras dengan visi dan misi yang telah dirumuskan. Penyelenggaraan pendidikan di UMY harus diarahkan kepada hasil (lulusan) dengan kualifikasi akademik, kepribadian dan sikap sebagai insan akademis yang beriman dan bertaqwa kepada kepada Allah swt. Tujuan umum pendidikan yang ingin dicapai UMY adalah :

**"Terujudnya sarjana muslim yang berakhlak mulia, cakap, percaya diri, mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta berguna bagi umat, bangsa dan kemanusiaan".**

Disamping mengembangkan tujuan umum di atas, dalam hubungannya dengan upaya peningkatan kualitas lulusan, UMY mengarahkan segenap proses pendidikannya bagi tujuan khusus (Tujuan Strategis) sebagai berikut :

a. Menguasai dan mengembangkan serta mengamalkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dijiwai oleh nilai kemanusiaan, akhlakul karimah dan etika yang bersumber dari ajaran Islam serta memupuk keikhlasan, melaksanakan amar ma'ruf nahi munkar yang relevan dengan kebutuhan pembangunan bangsa.
b. Melaksanakan program pendidikan ahli madya, sarjana, pascasarjana dan profesi untuk menghasilkan lulusan yang memenuhi kebutuhan kompetensi keilmuan dan ketrampilan serta sikap (*attitudes*) yang memenuhi kebutuhan dunia kerja baik nasional ataupun internasional.
c. Menghasilkan penelitian dan atau karya ilmiah yang dapat menjadi rujukan di tingkat nasional ataupun internasional.
d. Mengembangkan kehidupan masyarakat akademik yang ditopang oleh nilai-nilai Islam yang menjunjung tinggi kebenaran, keadilan, kejujuran, kesungguhan dan tanggap terhadap perubahan.
e. Menciptakan atmosfer akademik yang dapat menumbuhkan pemikiran-pemikiran terbuka, kritis-konstruktif dan inovatif.
f. Menyediakan sistem layanan yang memuaskan bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*).
g. Menyediakan sumberdaya dan potensi universitas yang dapat diakses oleh perguruan tinggi, lembaga pemerintah atau swasta, industri dan masyarakat luas untuk mendukung upaya-upaya pengembangan bidang agama Islam, ilmu pengetahuan dan teknologi.
h. Mengembangkan jaringan kerjasama dengan berbagai institusi nasional maupun internasional untuk memajukan pendidikan, penelitian, manajemen dan pelayanan.

i. Menghasilkan lulusan yang memiliki integritas kepribadian dan moralitas yang Islami dalam konteks kehidupan individual maupun sosial.

Strategi perencanaan dan proses penyelenggaraan yang selama ini dianut UMY adalah mendasarkan diri pada *Gap Analysis* antara penetapan batas ambang (*treshhold*) yang digunakan sebagai titik pacu (*starting point*) dengan pencapaian standar kerja normatif (*benchmarking*) dalam jangka waktu lima tahun ke depan. Hasil *Gap Analysis* ini kemudian dijabarkan ke dalam sekelompok rencana pengembangan beberapa aspek isu strategis sebagai berikut :

1. Aspek Penyelenggaraan, yang terdiri dari rencana pengembangan Visi, Misi dan Tujuan serta Sistem Penyelenggaraan.
2. Aspek Infrastruktur, yang terdiri dari rencana pengembangan prasarana dan gedung, serta ketersediaan sarana/fasilitas dan peralatan utama.
3. Aspek Finansial, yang terdiri dari rencana pengembangan struktur penerimaan dan pengeluaran serta rencana realisasi alokasi penggunaan dana.
4. Aspek Sumberdaya Manusia, yang terdiri dari rencana pengembangan dosen, karyawan, mahasiswa, kualitas lulusan dan pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi.
5. Aspek Sistem Informasi, yang terdiri dari rencana pengembangan sistem informasi dan rancangan kebijakan proses desiminasi kebijakan sistem informasi.

## 4.2. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu.

4.2.1. Tata pamong dan kepemimpinan.

Dalam penyelenggaraan organisasi dan pengelolaan pendidikan secara umum, tata pamong serta kepemimpinan UMY mengacukan dirinya kepada :

a. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah tahun 1999, sebagaimana SK Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 19/SK-PP/III.B/1/a/1999.
b. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta Tata Kerja Universitas Muhamadiyah Yogyakarta bedasarkan SK Rektor UMY Nomor 194/B-II/1987.
c. Statuta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2007 sebagaimana surat keputusan bersama Badan Pelaksana Harian (BPH-UMY) Nomor 056/BPH-UMY/IV/2007 dan Rektor UMY nomor 112/SK-UMY/IV/2007.

4.2.2. Sistem pengelolaan.

Sistem pengelolaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta meliputi beberapa urusan antara lain sumberdaya manusia, finansial, aset dan infra struktur serta sistem informasi. Di dalam pengelolaan sumberdaya manusia, UMY telah memiliki aturan pokok kepengawaian yang telah disempurnakan dan menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan organisasi. Aturan pokok kepegawaian terdiri dari :

a. Peraturan Pegawai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan surat keputusan BPH-UMY nomor 220/BPH-UMY/XII/2009.
b. Peraturan Kepangkatan Pegawai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan surat keputusan BPH-UMY nomor 221/BPH-UMY/XII/2009.

c. Peraturan Disiplin Pegawai dan Pedoman Pelaksanaan Sanksi Pelanggaran Disiplin Pegawai Universitas Muhammdiyah Yogyakarta berdasarkan surat keputusan BPH-UMY nomor 222/BPH-UMY/XII/2009.
d. Peraturan Cuti Pegawai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan surat keputusan BPH-UMY nomor 223/BPH-UMY/XII/2009.
e. Peraturan Pemberhentian Pegawai Universitas Muhammadiyah Yogyakarta nomor 224/BPH-UMY/XII/2009.

Aturan pokok kepengawaian merupakan instrumen dalam mengoptimalkan sediaan sumberdaya manusia yang dimiliki UMY. Optimalisasi pemanfaatan sumberdaya manusia dapat dicapai jika terdapat perangkat aturan dan regulasi yang jelas dalam menata, membina dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki UMY.

Sumberdaya manusia UMY terdiri dari pegawai edukatif dan pegawai non edukatif. Berdasarkan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki, pengembangan dan pembinaan pegawai UMY setidaknya diarahkan kepada dua hal, yaitu :

a. Pegawai edukatif diarahkan kepada peningkatan kemampuan dosen dalam mendukung *core activities* UMY sebagai salah satu pendidikan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Upaya ini dilakukan lewat peningkatan – peningkatan dan pencapaian standar akademis yang didasarkan pada peningkatan status akreditasi.
b. Pegawai non edukatif diarahkan kepada terciptanya *competitive supporting staff*, dan memiliki kapasitas dan kapabilitas dalam menjalankan *core ativities* UMY, serta tercapainya status akreditasi.

Dalam pelaksanaannya aturan pokok kepegawaian dilengkapi dengan sistem monitoring dan perangkat indikasi yang secara sistematis

dapat melakukan pengukuran dan memberikan penjaminan kepada kualitas dan ketercapaian kinerja.

Dalam penyelenggarakan sebuah perguruan tinggi swasta, penyediaan dana merupakan hal penting yang menjadi sentral strategi dalam pengambilan kebijakan. Hal ini merupakan suatu konsekuensi logis dari sebuah lembaga pendidikan tinggi yang memiliki beban kerja dan kegiatan yang demikian padat. Pada saat sekarang ini, tuntutan terhadap kinerja akademik sebuah perguruan tinggi sangat besar. Kinerja akademik membutuhkan fasilitas dan kualitas sumberdaya manusia yang memiliki kualifikasi tinggi. Pada dasarnya kualitas kinerja akademik dipengaruhi oleh 3 komponen utama yaitu, sarana akademik, kualitas sumberdaya akademik serta pengembangan program-program akademik. Oleh karena itu manajemen sebuah perguruan tinggi harus dapat mengelola ketiga komponen ini menjadi sebuah strategi besar menghadapi tantangan masa datang. Keterkaitan ke 3 komponen tersebut diarahkan kepada munculnya suatu unggulan yang dapat memenangkan pola persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat. Atas dasar hal inilah, maka kebijakan finansial UMY sudah sepantasnya didasarkan pada kepentingan-kepentingan tersebut.

Struktur pengelolaan aspek finansial Universitas Muhammadiyah Yogyakarta didasarkan kepada sumber keuangan utama. Selama ini SPP dan Shodaqoh Jariyah dikelola secara terpisah. SPP, Biaya Registrasi dan UKM dikelola rektorat, sedangkan shodaqoh jariyah dikelola oleh BPH-UMY. Walaupun demikian, mulai tahun akademik 2003, telah diambil kebijakan bahwa shodaqoh jariyah bukan saja membiayai proyek pembangunan kampus semata (sarana fisik), tetapi sebagian telah pula digunakan bagi pengembangan akademik terutama studi lanjut dosen. Beberapa tahun terakhir, pembiayaan rutin universitas telah pula diambilkan dari shodaqoh jariyah. Hal ini berhubungan dengan adanya penurunan

animo mahasiswa baru, serta pembengkakan biaya perawatan kampus karena bertambahnya unit sarana fisik. Dalam tahun – tahun mendatang, biaya perawatan kampus ini harus mendapatkan perhatian bagi pengambil kebijakan di UMY, apalagi dengan bertambahnya sarana fisik Unires A dan B, *Student Center* dan Sportorium.

Kondisi penurunan animo mahasiswa dapat mempengaruhi keseimbangan finansial UMY, oleh karena itu pada tahun 2005 telah diupayakan langkah-langkah mendesak untuk mencari sumber finansial yang bukan berasal dari mahasiswa, yaitu dengan berdirinya sebuah unit usaha milik UMY yang bernama PT Mentari Prima Karsa yang berlokasi di Jalan Sonosewu Yogyakarta (bekas kampus II UMY). Kemudian pada tahun 2008 bekas kampus I di lapangan ASRI Wirobarajan telah didirikan unit usaha yang bernama *Asri Medical Center* (AMC). Unit AMC ini disamping digunakan sebagai sarana pelatihan mahasiswa kedokteran juga dimaksudkan sebagai upaya nyata *income generating* dengan melengkapi sarana pelayanan umum dan penyewaan blok atau kapling usaha.

Infrastruktur kampus merupakan aset yang harus diarahkan agar dapat memberikan dukungan maksimal kepada kegiatan dan proses penyelenggaraan, pengorganisasian, dan proses pembelajaran. Pengembangan infra struktur harus diupayakan adanya keseimbangan antara porsi pembangunan sarana fisik (pergedungan) dan pengadaan sarana penunjang akademik lain.

Sampai dengan tahun akademik 2009/2010, pembangunan sarana fisik mencapai kemajuan sangat pesat. Pembangunan sarana fisik yang masih berjalan saat ini adalah pembangunan gedung student centre dan sportorium, serta fasilitas pendukung kampus lain (relokasi sarana fisik lain, garasi dan gudang, pengembangan fasilitas olah raga , dan sebagaimya). Oleh karena itu, sudah saatnya UMY untuk meningkatkan ketersediaan

sarana dan fasilitas utama proses belajar mengajar. Peningkatan penyediaan sarana/fasilitas utama sebagai pendukung proses belajar mengajar yang selama ini telah dikembangkan adalah :

a. Peningkatan jumlah judul dan eksemplar pustaka, pengembangan sumber pustaka digital, termasuk berlangganan journal secara online.
b. Pengembangan peralatan dan sarana laboratorium dasar, keilmuan, komputer dan ketrampilan (skills-lab).
c. Peningkatan sarana perkuliahan seperti pemasangan audio visual di sebagian besar ruang kuliah yang tersedia.
d. Peningkatan sarana dan peralatan laboratorium lewat peogram PHK-A1, PHKI-A2 dan PHKI.
e. Pembangunan ”*hotspot campus*” yang telah dimulai pada tahun 2006. Sarana ini yang harus tetap ditingkatkan kapasitas dan kecepatan aksesnya (*bandwith*), terutama sejak diterapkannya proses pembelajaran berbasis web (*e-learning*).

Sistem informasi merupakan elemen pokok untuk mendukung tercapainya visi, misi dan tujuan universitas. Pengembangan sistem informasi UMY pada dasarnya terdiri dari sistem informasi internal dan sistem informasi eksternal. Pengembangan sistem informasi internal ditujukan untuk membangun sistem informasi manajemen berbasis komputer yang mampu berfungsi sebagai sarana akses, komunikasi dan transaksi bagi segenap civitas akademika UMY. Sedangkan pengembangan sistem informasi eksternal ditujukan untuk dua hal utama, yaitu (1) menjadi sarana promosi dan informasi UMY kepada masyarakat luas dan (2) menjadi sarana utama interkoneksi dan komunikasi antara UMY dengan pihak – pihak luar yang berkompeten dalam masalah-masalah pendidikan tinggi. Sampai dengan tahun akademik 2009/2010,

pembangunan sistem informasi meliputi pengembangan sarana hardware, software dan brainware terutama sumberdaya manusia informatika.

Teknologi informasi adalah faktor yang sangat mendukung penerapan sistem informasi yang merupakan solusi organisasi dalam mekanisme pengelolaan organisasi dan pengambilan kebijakan, bahkan dalam kasus-kasus tertentu, porsi sistem informasi yang didukung oleh teknologi semakin besar. Di dunia pendidikan tinggi, paradigma proses belajar mengajar akan sangat berubah dengan diterapkannya teknologi jaringan dengan cakupan global atau *Wide Area Network* (WAN) dan pemanfaatan media internet untuk pelaksanaan belajar mengajar (*cyber education* dalam konteks *virtual university*) tanpa adanya kendala waktu, tempat, geografis dan fasilitas.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyadari bahwa dengan teknologi yang semakin canggih, informasi menjadi sangat mudah didapat dari segenap penjuru dunia, bahkan informasi sudah menjadi suatu kebutuhan mutlak dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Sejalan dengan itu upaya diseminasi informasi akurat yang telah dilakukan selama ini telah dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi UMY.

# BAB V
# HASIL ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA

Pengambilan keputusan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi yang mempunyai tujuan untuk pelayanan. Hal yang tidak disangkal adalah bahwa keputusan dalam kegiatan pelayanan sangat menentukan kepuasan terhadap kinerja organisasi, dan ini sangat berpengaruh terhadap proses pembangunan sebuah organisasi dalam jangka panjang, organisasi swasta memerlukan berbagai macam informasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Jenis dan informasi yang diperlukan, tergantung kepada tingkat keputusan yang disusun.

Proses pengambilan keputusan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang saling terkait, tertuju kepada pemilihan dari berbagai alternative. Langkah pengambilan keputusan ini dapat bervariasi, namun pada dasarnya akan meliputi berbagai kegiatan berikut : perumusan masalah, pemilihan model, pengumpulan informasi, analisis data, evaluasi alternative, dan pengambilan keputusan. Satu tahapan tidak harus diselesaikan secara menyeluruh sebelum tahap selanjutnya dimulai. Dalam banyak kasus, satu, atau lebih tahapan ini perlu dimodifikasi sebelum hasil akhir diimplementasikan. Akibatnya, semua tahapan yang berurutan akan berubah. Misalnya, pengujian solusi mungkin memberikan indikasi bahwa model atau data yang digunakan tidak benar. Artinya, semua tahapan setelah perumusan perlu dimodikasi.

Sebelum data dianalisis, maka responden pengisi data yang sudah kita peroleh melalui kuesioner dan wawancara perlu kita klasisifikasikan terlebih dulu dan kemudian baru kita analisis. Dalam bab ini akan dibahas hasil penilaian kuesioner mahasiswa terhadap pengguna layanan pendidikan di Universitas Muhammadiyah di Yogyakarta.

## 4.1. PROFIL RESPONDEN

Pada tahun 2013 mahasiswa aktif yang terdaftar di Universitas Muhammadiyah sebanyak 4.1., seperti yang tertera dalam table dibawah ini :

**Tabel 4.1.**

Profil Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2013

| No | Fakultas | Mahasiswa Aktif | Sampel | Prosentase |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Fakultas Ekonomi | 1.633 | 195 | 11.94 |
| 2 | Fakultas Hukum | 658 | 80 | 12.16 |
| 3 | Fakultas ISIPOL | 2.556 | 200 | 7.82 |
| 4 | Fakultas Teknik | 1.175 | 150 | 12.77 |
| 5 | Fakultas Pertanian | 301 | 70 | 23.26 |
| 6 | Fakultas Agama Islam | 683 | 100 | 14.64 |
| 7 | Fakultas Kedokteran | 2.048 | 150 | 7.32 |
| 8 | Pasca Sarjana | 442 | 55 | 12.44 |
| **Jumlah** | | **9.496** | **1.000** | **12,8** |

Sumber : Biro Akademik UMY

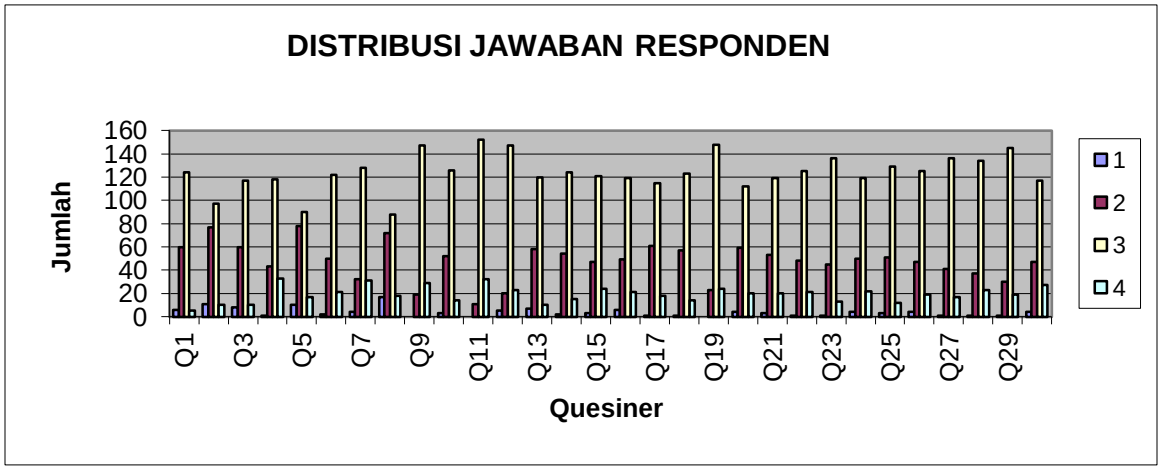
Dari table 4.1. dapat kita lihat dari lihat dari 9.494 mahasiswa aktif diambil sampel sebanyak 1000 mahasiswa (12,8 dari total mahasiswa aktif), yaitu 11,94 persen dari fakultas ekonomi, 12,16 persen dari fakultas hokum, 7,82 persen dari fakultas ISIPOL, 12,77 persen dari fakultas Teknik, 23,26 persen dari fakultas pertanian, 14,64 persen dari Fakultas Agama Islam, 7,32 dari fakultas kedokteran dan 12,44 persen dari fakultas pasca sarjana.

## 4.2. JAWABAN RESPONDEN

### 4.2.1. Fakultas Ekonomi

**Tabel 4.2.**

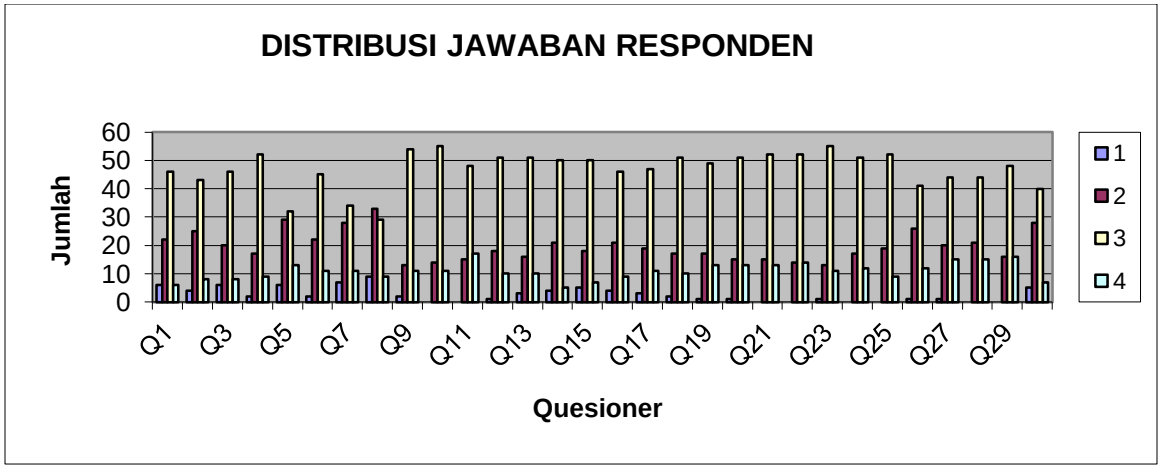
Distribusi Jawaban Responden




### 4.2.2. Fakultas Hukum

**Tabel 4.3.**

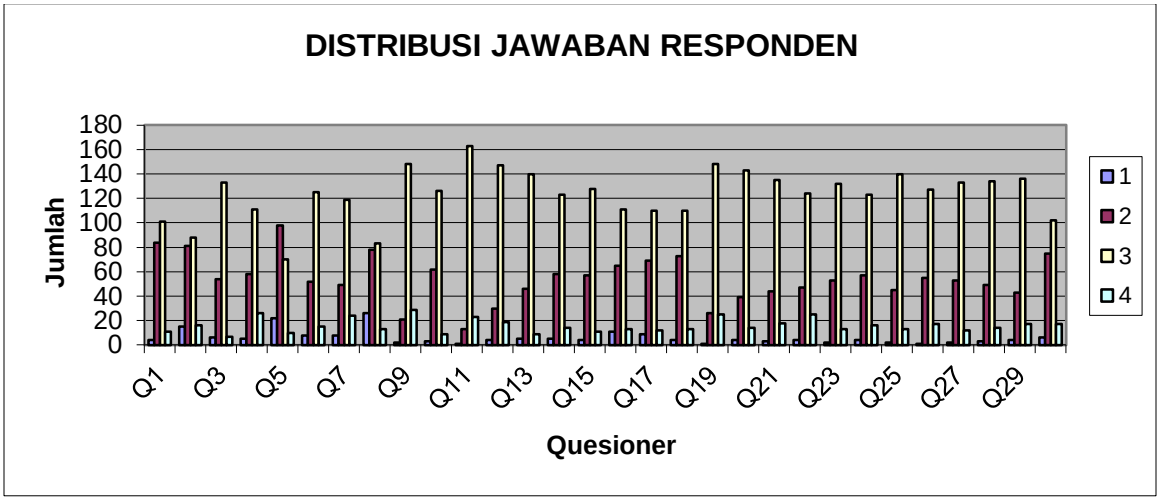
Distribusi Jawaban Responden



### 4.2.3. Fakultas ISIPOL

**Tabel 4.4.**

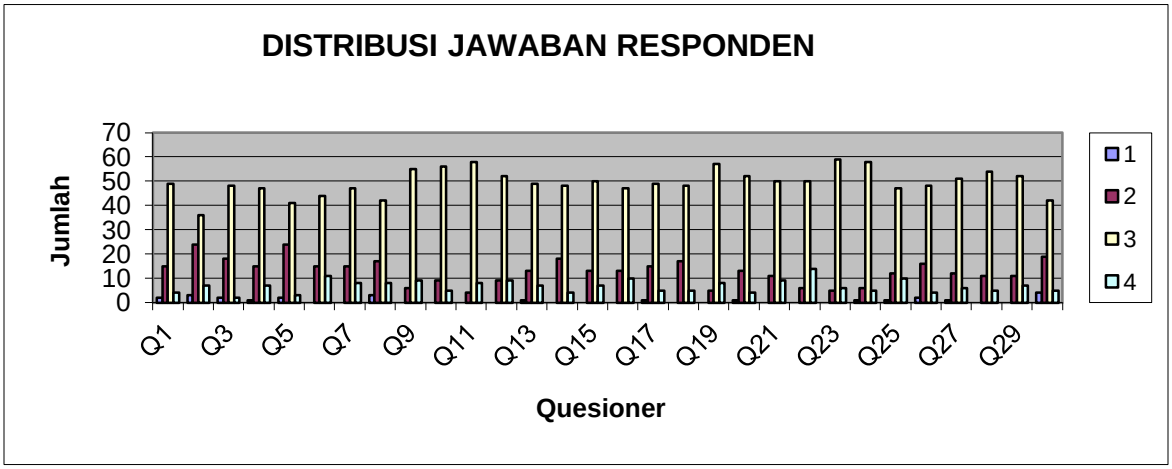
Distribusi Jawaban Responden




### 4.2.4. Fakultas Pertanian

**Tabel 4.5.**

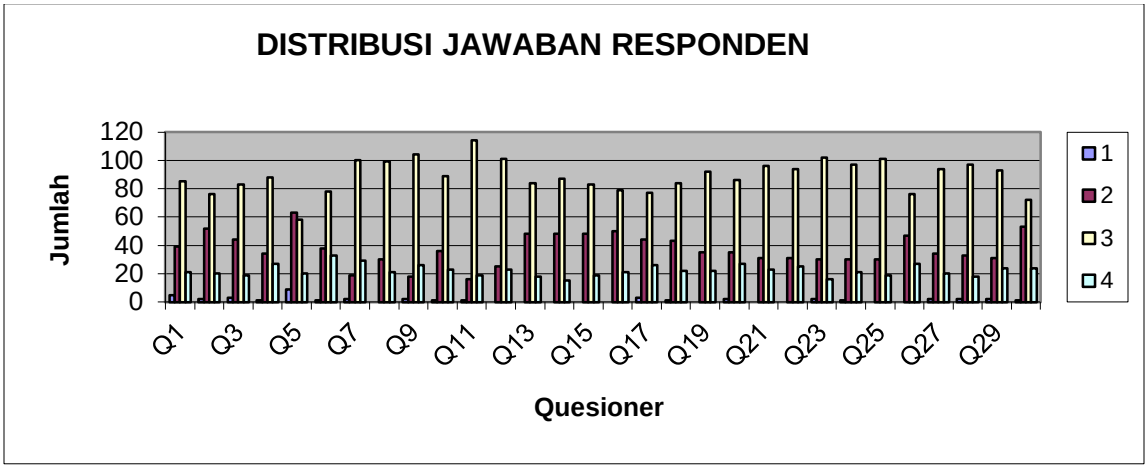
Distribusi Jawaban Responden



### 4.2.5. Fakultas Teknik

**Tabel 4.6.**

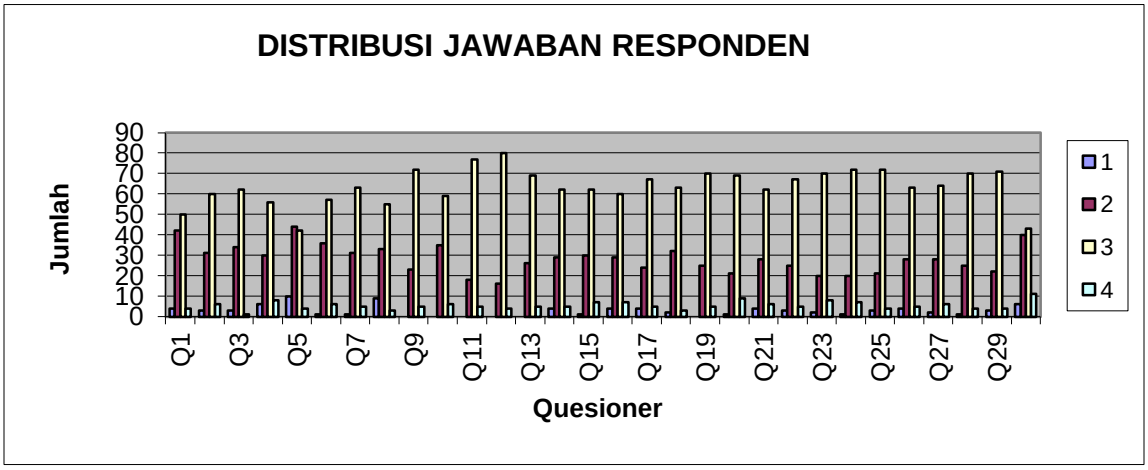
Distribusi Jawaban Responden




### 4.2.6. Fakultas Agama Islam

**Tabel 4.7.**

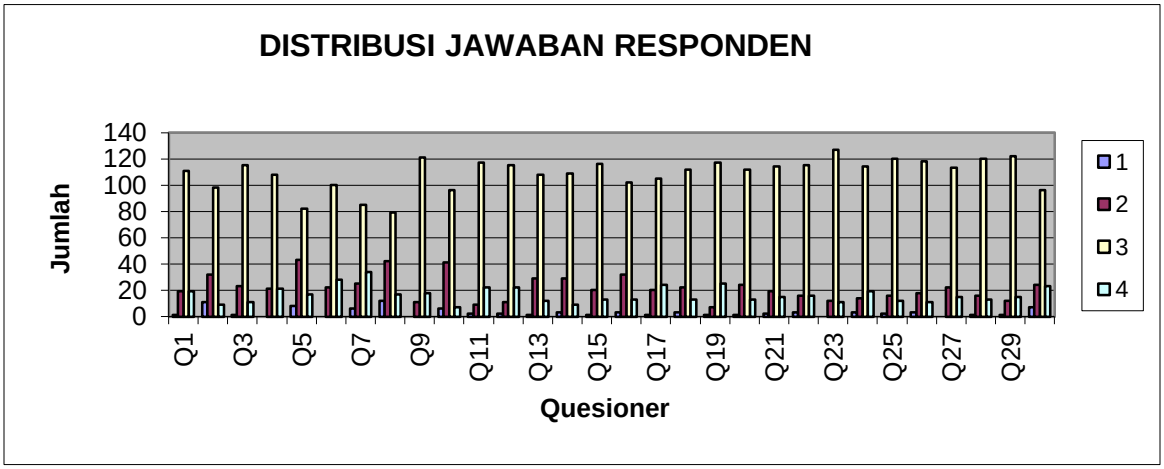
Distribusi Jawaban Responden



### 4.2.7. Fakultas Kedokteran

**Tabel 4.8.**

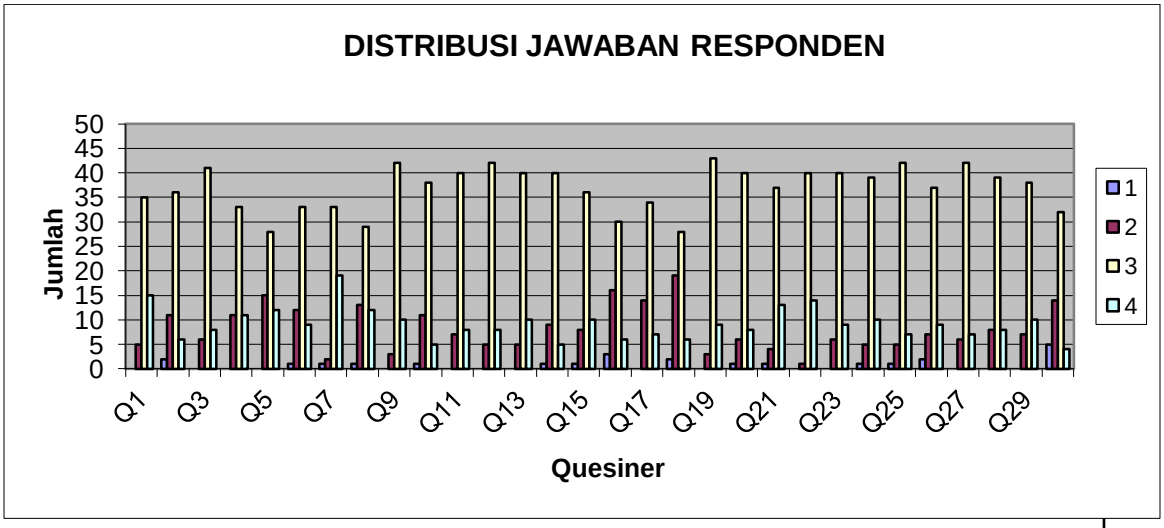
Distribusi Jawaban Responden




### 4.2.8. Pasca Sarjana

**Tabel 4.9.**

Distribusi Jawaban Responden



## 4.3. UJI KUALITAS DATA

Bila nilai numerik atau nilai estimasi dari suatu parameter populasi dapat diketahui, untuk itu diperlukan uji ketelitian terhadap nilai estimasi tersebut. Guna mengukur ketelitian tersebut, biasanya digunakan standard error[1] dengan formulasi sebagai berikut :

***Standard error,*** SE = $\frac{s}{\sqrt{n}}$

dengan, s = *standard deviation* dari *sample*

n = jumlah *sample*

Berdasarkan hasil kompilasi pada Lampiran dapat diketahui bahwa nilai standar error dari penilaian adalah berkisar antara 1% hingga 4%. Nilai masih lebih kecil daripada *margin error* dalam desain survei yaitu 5%.

Salah satu uji statistik untuk mengetahui kualitas terhadap distribusi data survei adalah *hypothesis test*. Prosedur yang umum dilakukan berdasarkan *P-value approach* yaitu nilai terkecil dari tingkat siginifikansi (*level of significant*) yang mana menentukan untuk menolak *null hypothesis* $H_0$ dengan data yang diberikan [2].

Dalam survei ini diasumsikan bahwa koefisien tingkat signikansi α = 0,05. Uji hypotesis dari tingkat signifikansi ini dapat dituliskan :

$$H_{0:\theta} = \theta_0 \qquad \alpha = 0{,}05$$
$$H_{1:\theta} \neq \theta_0$$

Mengacu pada hasil uji variansi 1 (*one and two ways ANOVA*) Tabel 4.2.1. hingga tabel 4.2.8. diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,001506 hingga 0,005395 yang mana lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis

[1] [Montgomery, D.C., & Runger, G.C., 2003, *Applied statistics and probability for engineers*, 3rd Edition, John Wiley & Son's, New York, Ch. 7 (Sec. 7.2.4)]
[2] Ibid, _____ Ch. 7 (Sec. 9.2)]

menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis $H_0$*** atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.1. Fakultas Ekonomi

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 139.6 | 29 | 4.813793 | 0.001506 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 191746 | 60 | 3195.767 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 191885.6 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,001506 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis $H_0$*** atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.2. Fakultas Hukum

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 61.155 | 29 | 2.108812 | 0.005395 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 23454 | 60 | 390.9 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 23515.156 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,005395 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis $H_0$*** atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.3. Fakultas ISIPOL

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 326.6222 | 29 | 11.26284 | 0.003335 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 202614.7 | 60 | 3376.911 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 202941.3 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,003335 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis*** $H_0$ atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.4. Fakultas Pertanian

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 12.05555556 | 29 | 0.415709 | 0.000735 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 33934.66667 | 60 | 565.5778 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 33946.72222 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,000735 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis*** $H_0$ atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.5. Fakultas Teknik

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 33.73333333 | 29 | 1.163218 | 0.000857 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 81400.66667 | 60 | 1356.678 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 81434.4 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,000857 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis*** $H_0$ atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.6. Fakultas Agama Islam

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 62.62222222 | 29 | 2.159387 | 0.002344 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 55279.33333 | 60 | 921.3222 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 55341.95556 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,002344 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis*** $H_0$ atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.7. Fakultas Kedokteran

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 96.05556 | 29 | 3.312261 | 0.001174 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 169278.7 | 60 | 2821.311 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 169374.7 | 89 | | | | |

Dari Tabel diatasdiketahui bahwa nilai P-value adalah 0,001174 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis $H_0$*** atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

### 4.3.8. Pasca Sarjana

ANOVA

| *Source of Variation* | *SS* | *df* | *MS* | *F* | *P-value* | *F crit* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Between Groups | 12.26666667 | 29 | 0.422989 | 0.001455 | 1 | 1.656383 |
| Within Groups | 17437.33333 | 60 | 290.6222 | | | |
| | | | | | | |
| Total | 17449.6 | 89 | | | | |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai P-value adalah 0,001455 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Dengan demikin uji hipotesis menunjukkan bahwa ***fail to reject null hypothesis $H_0$*** atau dikenal dengan ***Type-I-error***. Dengan demikian kualitas data dengan asumsi tingkat signifikansi 0,05 dalam survei ini adalah kuat (*strong*).

## 4.5. NILAI SKEWNESS

Guna mengetahui kecenderungan responden dalam memberikan penilaian terhadap butir-butir unsur dalam survei, maka dilakukan uji kecenderungan

(*skewness*). *Skewness* [3] ini menunjukan derajat asimetri dari nilai rata-rata suatu distribusi data. Jika *skewness* bernilai potitif maka mengindikasikan distribusi data tersebut cenderung ke arah positif (dalam hal ini responden lebih cenderung memberikan nilai lebih dari nilai rata-rata). Namun jika skewness bernilai negatif maka terindikasikan distribusi cenderung bergeser ke arah negatif (bahwa responden cenderung untuk memberikan nilai kurang dari nilai rata-rata). Melihat distribusi data yang disajikan pada tabel 4.36, dapat dilihat kecenderungan penilain responden. Nilai *skewness* yang semakin kecil dan bernilai positif menunjukkan bahwa distribusi jawaban responden cenderung tersentral pada nilai rata-rata. Berikut ini diberikan nilai *skewness* :

**Tabel 4.10**. Nilai Skewnes Untuk Pengguna layanan

| NO | JENIS PEKERJAAN | SKEWNESS |
|---|---|---|
| 1 | Layanan Fakultas Ekonomi | -0,40 |
| 2 | Layanan Fakultas Hukum | -0,33 |
| 3 | Layanan Fakultas ISIPOL | -0,33 |
| 4 | Layanan Fakultas Pertanian | -0,43 |
| 5 | Layanan Fakultas Teknik | -0,15 |
| 6 | Layanan Fakultas Agama Islam | -0,57 |
| 7 | Layanan Fakultas Kedokteran | -0,68 |
| 8 | Layanan Fakultas Pasca Sarjana | -0,38 |

Sumber : Data Primer Diolah 2012

## 4.5. GAMBARAN UMUM INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji dalam desain *questionnaire*,

[3] Montgomery, D.C., 2001, Design and Analysis of Experiments, 5th Edition, John Wiley & Sons,

setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot nilai rata – rata tertimbang}, W = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur}$$

**Tabel 4.11.**
Daftar Pertanyaan ke Responden

| NO | PERTANYAAN | UNSUR |
|---|---|---|
| 1 | Fasilitas secara umum di ruang kelas untuk proses belajar mengajar | 1. Fasilitas |
| 2 | Fasilitas computer untuk kebutuhan *key-in* dan IT akademik | |
| 3 | Fasilitas sekretariat lembaga mahasiswa di UMY | |
| 4 | Ketersediaan pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, buletin, dsb yang ada di perpustakaan/ruang referensi Jurusan-Program Studi | |
| 5 | Fasilitas IT, akses internet untuk mendukung proses belajar mengajar di UMY | |
| 6 | Fasilitas laboratorium dalam menunjang proses belajar mengajar di UMY | |
| 7 | Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah | 2. Kenyamanan |
| 8 | Kebersihan kamar mandi dan lingkungan UMY | |
| 9 | Pelayanan Dosen di kelas berkaitan dengan metode pembelajaran | 3. Dosen |
| 10 | Pelayanan Dosen di kelas berkaitan dengan ketepatan masuk dan keluar kelas | |
| 11 | Kesesuaian materi yang diajarkan di kelas dengan silabus/GBBP/SAP/RPKPS mata kuliah tersebut | |
| 12 | Pelayanan Dosen dalam pembimbingan (skripsi, PKM, riset, akademik, dll) kepada mahasiswa | |
| 13 | Pelayanan UMY dalam bimbingan dan konseling | |
| 14 | Pelayanan UMY dalam minat dan bakat | 4. Mahasiswa dan Alumni |
| 15 | Pelayanan UMY dalam pembinaan *soft skills* | |
| 16 | Pelayanan UMY dalam pemberian beasiswa | |
| 17 | Pelayanan UMY dalam bidang kesehatan | |
| 18 | Pelayanan program bimbingan karir dan informasi kerja bagi mahasiswa dan lulusan | |
| 19 | Bagaimana pendapat Saudara dengan kurikulum yang ada dikaitkan dengan kompetensi lulusan dan Visi-Misi Jurusan-Program Studi | 5. Kurikulum |
| 20 | Pelayanan administrasi akademik di tingkat Universitas | 6. Staf Fakultas |

| NO | PERTANYAAN | UNSUR |
|---|---|---|
| 21 | Pelayanan administrasi akademik di tingkat Fakultas | |
| 22 | Pelayanan administrasi akademik di tingkat Jurusan-Program Studi | |
| 23 | Pelayanan dari Pejabat Struktural di lingkungan Fakultas/Jurusan-Program Studi | 7. Pejabat Struktural |
| 24 | Pelayanan administrasi keuangan di tingkat Universitas | 8. Administrasi Keuangan |
| 25 | Pelayanan administrasi keuangan di tingkat Fakultas | |
| 26 | Pelayanan kegiatan kerja sama di tingkat Universitas, Fakultas dan Jurusan-Program Studi | 9. Kerjasama |
| 27 | Pelayanan terkait peningkatan kualitas/penjaminan mutu di tingkat Universitas | 10. Penjaminan Mutu |
| 28 | Pelayanan terkait peningkatan kualitas/penjaminan mutu di tingkat Fakultas | |
| 29 | Pelayanan terkait peningkatan kualitas/penjaminan mutu di tingkat Jurusan-Program Studi | |
| 30 | Pelayanan dari Ketua/Pimpinan lembaga mahasiswa (BEM, senat, IMM, HMJ) di lingkungan Fakultas/Jurusan-Program Studi | 11. Pimpinan Lembaga Kemahasiswaan |

## 4.6. Nilai Rata-Rata Unsur

**Tabel 4.12.**

Nilai-nilai unsur dalam butir pertanyaan

| Unsur | Butir Pertnyaan |
|---|---|
| 1. Fasilitas | Q1,Q2,Q3,Q4,Q5.Q6 |
| 2. Kenyamanan | Q7,Q8 |
| 3. Dosen | Q9,Q10,Q11,Q12,Q13 |
| 4. Mahasiswa dan Alumni | Q14,Q15,Q16,Q17,Q18 |
| 5. Kurikulum | Q19 |
| 6. Staf Fakultas | Q20,Q21,Q22 |
| 7. Pejabat Struktural | Q23 |
| 8. Administrasi Keuangan | Q24,Q25 |
| 9. Kerjasama | Q26 |
| 10. Penjaminan Mutu | Q27,Q28,Q29 |
| 11. Pimpinan Lembaga Kemahasiswaan | Q30 |

**Tabel 4.13.**
Nilai Rata-Rata Unsur Fakultas di Lingkungan UMY

| Unsur | Nilai | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **FE** | FH | FISIPOL | FP | FT | FAI | FK | Pasca |
| 1. Fasilitas | **2.703** | **2.725** | **2.615** | **2.769** | **2.842** | **2.597** | **2.892** | **2.985** |
| 2. Kenyamanan | **2.751** | **2.544** | **2.605** | 2.843 | 2.990 | **2.620** | **2.827** | 3.109 |
| 3. Dosen | 2.916 | 2.928 | 2.887 | 2.986 | 2.984 | 2.814 | 2.944 | 3.029 |
| 4. Mahasiswa dan Alumni | 2.793 | 2.775 | **2.675** | 2.866 | **2.816** | 2.706 | 2.903 | 2.833 |
| 5. Kurikulum | 3.005 | 2.925 | 2.985 | 3.043 | 2.913 | 2.800 | 3.107 | 3.109 |
| 6. Staf Fakultas | 2.803 | 2.975 | 2.842 | 2.976 | 2.942 | 2.767 | 2.940 | 3.121 |
| 7. Pejabat Struktural | 2.826 | 2.950 | 2.780 | 3.014 | 2.880 | 2.840 | 2.993 | 3.055 |
| 8. Administrasi Keuangan | **2.792** | 2.906 | 2.788 | 2.950 | 3.027 | 2.810 | 2.970 | 3.027 |
| 9. Kerjasama | 2.815 | 2.800 | 2.800 | **2.771** | 2.867 | 2.690 | 2.913 | **2.964** |
| 10. Penjaminan Mutu | 2.906 | 2.946 | 2.800 | 2.914 | 2.893 | 2.757 | 2.976 | 3.024 |
| 11. Pimp Lembaga Kemhs | 2.856 | **2.613** | 2.650 | **2.686** | **2.793** | **2.590** | **2.900** | **2.636** |

Sumber : Hasil Analisis

Dari tabel diatas dapat dapat kita lihat, bahwa kurikulum KBK merupakan salah satu keunggulan di Universitas Muhammadiyah yogyakarta, hampir seluruh mahasiswa puas dengan kurikulum yang telah ada di UMY.

Sedangkan unsur utama yang menjadi keluhan utama mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah masalah **fasilitas**. Mahasiswa menganggap bahwa fasilitas yang ada selama ini masih belum bisa memberikan kepuasan yang diharapkan.

Masalah ke 2 yang dikeluhkan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah **kenyamanan**. Dari 8 fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mahasiswa dari 5 fakultas menyatakan bahwa mereka merasa kenyamanan yang ada selama ini masih kurang.

Masalah ke 3 yang dikeluhkan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah kinerja **pimpinan lembaga kemahasiswaan**. Dari 8 fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mahasiswa dari 5

fakultas menyatakan bahwa mereka merasa kinerja pimpinan lembaga kemahasiswaan belum dapat memberikan kepuasan.

## 4.6. MUTU PELAYANAN

**Tabel 4.14.**
Hasil Perhitungan IKM

| KEGIATAN | NILAI IKM | KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA |
|---|---|---|---|---|
| Pelayanan Fakultas Ekonomi | 2,72 | 68,02 | B | Baik |
| Pelayanan Fakultas Hukum | 2,74 | 68,05 | B | Baik |
| Pelayanan Fakultas ISIPOL | 2,66 | 66,48 | B | Baik |
| Pelayanan Fakultas Pertanian | 2,89 | 72,2 | B | Baik |
| Pelayanan Fakultas Teknik | 2,81 | 70,21 | B | Baik |
| Pelayanan Fakultas Agama Islam | 2,63 | 65,78 | B | Baik |
| Pelayanan Fakultas Kedokteran | 2,83 | 70,78 | B | Baik |
| Pelayanana Pasca | 2,99 | 74,74 | | |

Sumber : Hasil Analisis

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa nilai IKM pelayanan seluruh fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta antara 2,63 hingga 2,99 atau nilai konversi antara 66,48 hingga 74,74. Dari hasil tersebut dapat kita simpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh fakultas yang berada di likungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sudah **Baik**.

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1. Kesimpulan

1. Nilai IKM pelayanan seluruh fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta antara 2,63 hingga 2,99 atau nilai konversi antara 66,48 hingga 74,74. Dari hasil tersebut dapat kita simpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh fakultas yang berada di likungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sudah **Baik**.
2. Kurikulum KBK merupakan salah satu keunggulan di Universitas Muhammadiyah yogyakarta, hampir seluruh mahasiswa puas dengan kurikulum yang telah ada di UMY.
3. Unsur utama yang menjadi keluhan utama mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah masalah **fasilitas**. Mahasiswa menganggap bahwa fasilitas yang ada selama ini masih belum bisa memberikan kepuasan yang diharapkan.

   Masalah ke 2 yang dikeluhkan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah **kenyamanan**. Dari 8 fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mahasiswa dari 5 fakultas menyatakan bahwa mereka merasa kenyamanan yang ada selama ini masih kurang.

   Masalah ke 3 yang dikeluhkan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah kinerja **pimpinan lembaga kemahasiswaan**. Dari 8 fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mahasiswa dari 5 fakultas menyatakan bahwa mereka merasa kinerja pimpinan lembaga kemahasiswaan belum dapat memberikan kepuasan.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat diambil rekomendasi untuk perbaikan pelayanan yang ada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai berikut :

**Tabel 5.1.**
Rekomendasi kebijakan Peningkatan Pelayanan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

| No | Keterangan | Alternatif Pemecahan Masalah | Kebijakan |
|---|---|---|---|
| 1 | Kapabilitas Staf Kependidikan | Melakukan konsolidasi Kapabilitas, system operasi dan Sumber daya yang dimiliki dalam memberikan pelayanan, sehingga janji yang akan disampaikan kepada konsumen tidak akan jauh berbeda dengan realisasinya | 1. Pendidikan dan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan terutama bagi staf yang secara langsung terlibat dengan kegiatan melayani mahasiswa.<br>2. Pemberdayaan (kebebasan yang bertanggung jawab)petugas pelayanan dengan memotivasi dirinya untuk bertindak sesuai wewenang<br>3. Petugas bersikap proaktif dan kurangi reaktif,. Petugas jangan menunggu perintah, bertindaklah, terimalah tanggung jawab pribadi untuk kepuasan mahasiswa.<br>4. Penambahan Sumber daya pendukung dan kewenangan staf dalam meningkatkan kapabilitas dalam memenuhi janji mahasiswa.<br>5. Memonitor indicator kinerja pelayanan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan<br>6. Peningkatan kemampuan karyawan dalam memanfaatkan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam menunjang aktivitas peningkatan pelayanan<br>7. Selain peningkatan kemampuan petugas pelayanan diperlukan dukungan **sarana dan prasaran dalam menunjang kemajuan tehnologi** |
| 2 | Kapabilitas Staf | Peningkatan Studi Lanjut | 8. Memberikan kesempatan |

| No | Keterangan | Alternatif Pemecahan Masalah | Kebijakan |
|---|---|---|---|
| | Pengajar | dan Kepangkatan Dosen | kepada dosen untuk studi lanjut dan pelatihan |
| 3 | Tanggung Jawab Staf Pengajar dan Staf Kependidikan | Memberi perhatian yang tulus kepada mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan serta keluhan mahasiswa | 9. Memposisikan dengan tepat sesuai keahlian, sehingga efektif dalam melakukan pelayanan.<br>10. Seluruh Karyawan maupun dosen memiliki informasi yang menyeluruh terhadap apa yang diinginkan pimpinan, sehingga pekerjaan yang dilakukan mudah dievaluasi.<br>11. Seluruh karyawan dan dosen memahami prosedur dalam pengurusan jenis pelayanan<br>12. Menerima keluhan mahasiswa dan menindaklanjuti keluhan tersebut |
| 4. | Kenyamanan | Memberikan kenyamanan gedung dan ruangan bagi mahasiswa dalam proses belajar mengajar | 13. Mendesain ruangan sesuai dengan keinginan mahasiswa<br>14. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan keluhan |
| 4. | Transparan | Memberikan kemudahan persyaratan dalam memperoleh jenis pelayanan | 15. Pembuatan prosedur yang mempermudah pelanggan dalam memperoleh jenis pelayanan<br>16. Membuat SOP (Standar Operation Program) untuk setiap jenis pelayanan<br>17. Pembuatan TV monitor yang berisi informasi tentang perkuliahan dan informasi akademik. |
| 5. | Akuntabilitas | Kejelasan biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan jenis pelayanan | 18. Penetapan biaya tiap jenis pelayanan yang transparan<br>19. Penetapan waktu maksimal pelayanan terhadap jenis pelayanan |

## Daftar Pustaka

Arafah, Willy, 2004, Analisis Kualitas pelayanan Rumah Sakit terhadap Image, *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol 4, No 1.

Arief, S. 1993. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

A. Zeithaml, V, Parasuraman, A, & L Berry, L, 1985, "Problem s and Strategic in Service Marketing", *Journal of Marketing*, Vol 49

Aaker, D, A, Kumar, V, & Day, G, S, 2001, *Marketing Research*, 7th ed, New York, John Wiley & sons.

Bruce, andy, Ken Langdom, 2004, *Mengutamakan Pelanggan*, Zenith Publisher, Jogjakarta

Cooper, Donald, R, & Pamela S Schindler, 2000, *Business Research Methods* 7th ed, New York, McGraw Hill

Genoveva, dan Abdullah Rakhman, 2004, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan dan Fasilitas Harapan Indah Club Bekasi, *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol 11, No 3

Gerson, Richard F, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*,PPM, Jakarta

Hadiati, Sri, 2003, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang, *Kompak*, No 8

Kotler, P, 1991, Marketing Management: *Analysis, Planning, Implementation, and Control,* 7th ed, New Jersey, Prentice Hall

Muhammad, masruri, 2004, Membangun kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 2, No 1

Montgomery, D.C., & Runger, G.C., 2003, *Applied statistics and probability for engineers*, 3rd Edition, John Wiley & Son's, New York,

Rangkuti, Freddy, 1997, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Tandjung, Jenu Wijaya, 2004, *Marketing Management, Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Bayumedia Publishing, Malang

Twaithes, Des, 1999, "Closing the Gaps: Service Quality in Sport Tourism" *Journal of Service Marketing*" Vol 13, No. 6