

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
DIFAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**AMALIA PUTRI
E011211033**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Amalia Putri
NIM : E011211033
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik
Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 November 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.
NIP 196801011997022001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik,

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

LEMBAR PENGESAHAN

**Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik
Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin**

Amalia Putri
E011211033

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 04 Desember 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Menyetujui,

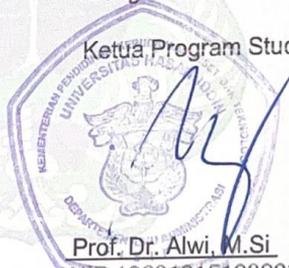
Pembimbing Tugas Akhir,



Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.
NIP 196801011997022001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Hasniati, S.sos., M.Si.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 01 Desember 2024

Yang Menyatakan,



Amalia Putri
NIM E011211033

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Alhamdulillah Robbil'alamin, Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si selaku pembimbing akademik, Prof. Dr. Muh Akmal Ibrahim, M.Si. selaku penguji 1, dan Bapak Dr. Ishak Salim, SIP, MA. selaku penguji 2 atas bimbingan, diskusi, serta arahannya dalam pengerjaan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, segala keikhlasan dan kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada kepada Pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan, Wakil Dekan, staf FISIP UNHAS, dan seluruh dosen beserta staf departemen Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi saya selama perkuliahan untuk menempuh program sarjana. Ucapan terima kasih kepada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Ucapan terimakasih kepada kedua Orang tua saya Bapak Ilyas dan Ibu Yusnita atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada anak perempuan pertamanya sampai saat ini. Terimakasih kepada adik saya Muh. Fadli Ilyas yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Kepada Kak Syahir Terima kasih sudah menjadi orang pertama yang selalu ada menemani dan membantu saya dalam segala hal khususnya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih kepada SM (Tita, Yayang, Nica, Sipa, Rani, Dhea, Reikha, Poyo, Ainun) sahabat tercinta saya since day 1 terimakasih karena selalu menjadi alasan saya bahagia menjalani perkuliahan, semoga kalian bahagia dan sukses terus. Kepada Kemuning Warrior (Naila, Dyar, Aca, Cinday, Sulthan, Uya) sahabat saya sejak SMA, terimakasih atas dukungan dan kehadirannya dalam segala situasi dalam hidup saya. Kepada sahabat saya sejak SMP (Rieldha, Dede, Awa, Vatra, Alif) terimakasih selalu ada dan senantiasa mendukung walaupun kita punya kesibukan yang berbeda. Kepada Legion 2021, terimakasih atas segala bantuan selama saya menempuh status sebagai mahasiswa, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai dan sukses selalu. Tunjukkan semangat, See You On Top Guys. Terima Kasih kepada keluarga besar HUMANIS FISIP UNHAS, yang telah memberikan wadah bagi saya dalam berorganisasi. Kepada Yayasan Karya Salemba Empat terimakasih telah memberikan beasiswa kepada saya untuk kebutuhan perkuliahan serta Paguyuban KSE UNHAS terima kasih telah memberikan pengalaman, cerita dan wadah untuk saya berkembang lebih baik dan bertemu banyak orang-orang hebat diluar sana. Terimakasih kepada KKNT 112 Bonto Bunga (Tita, Fiqa, Nopi, Nbl, Elca, Resky Nana, Nanda, Ayus, Ummi, Rasya, Rahmat, Agun, Nalta) terima kasih 45 hari yang sangat bahagia dan berkesan dihidup saya, sukses terus ya anak pakde. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu terima kasih atas bantuan dan doanya.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan untuk menambah wawasan dan informasi kepada pembaca. Apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini saya memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangan tersebut. Terima kasih.

Penulis

Amalia Putri



UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
PUBLIK

ABSTRAK

Amalia Putri (E011201033). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, x + 46 halaman 19 gambar + 22 tabel + 33 daftar pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang dilakukan melalui analisis deskriptif, yaitu memberikan informasi mengenai data yang telah diamati, analisis dalam penelitian ini diukur menggunakan statistik deskriptif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin berdasarkan pendekatan kualitas pelayanan yaitu model *SERVQUAL* yaitu lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Parasuraman, 1990) *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy* telah diterapkan sesuai tahapannya. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil rata-rata presentase kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menunjukkan rata-rata presentase sebesar 71,57% dengan kategori "Tinggi". Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dan berdampak positif pada kinerja dan keberhasilan organisasi sektor publik khususnya pada perguruan tinggi, namun pada indikator kelima yaitu *Empathy* mendapatkan presentasi yang lebih kecil dibanding dengan presentase dari indikator lainnya yaitu 65,62% tetapi masih dalam kategori "Tinggi" dan masih perlu diperhatikan serta ditingkatkan lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan



UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI
PUBLIK

ABSTRAC

Amalia Putri (E011201033). Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Quality of Academic Administration Services at the Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, x + 46 pages 19 figures + 22 tables + 33 bibliography + attachments. Supervised by Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.

This study aims to explain how the Quality of Academic Administration Services at the Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. This research uses a descriptive quantitative approach. Data collection techniques were carried out using a questionnaire. Data analysis techniques carried out through descriptive analysis, which provides information about the data that has been observed, the analysis in this study was measured using descriptive statistics.

The results of the study indicate that the Quality of Academic Administration Services at the Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University based on the service quality approach, namely the *SERVQUAL* model, namely the five methods that have been developed by Parasuraman, Zeithmal, and Berry (Parasuraman, 1990) *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy* have been applied according to their stages. This study shows that from the results of the average percentage of the quality of academic administration services at the Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University shows an average percentage of 71.57% in the "High" category. This study reveals that service quality has a very important role and has a positive impact on the performance and success of public sector organizations, especially in higher education, but the fifth indicator, *Empathy*, gets a smaller presentation than the percentage of other indicators, namely 65.62% but is still in the "High" category and still needs to be considered and improved again.

Keywords: Service Quality

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tinjauan Teori | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II METODE PENELITIAN | 8 |
| II.1 Pendekatan Penelitian | 8 |
| II.2 Desain Penelitian | 8 |
| II.3 Prosedur Penelitian..... | 8 |
| II.3.1 Populasi..... | 8 |
| II.3.2 Sampel | 9 |
| II.3.3 Jenis dan Sumber Data | 9 |
| II.4 Operasional Variabel..... | 10 |
| II.5 Teknik / Instrumen Pengumpulan Data..... | 12 |
| II.6 Uji Validitas dan Reabilitas..... | 12 |
| II.7 Teknik Analisis Data | 12 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 14 |
| III. 1 Karakteristik Responden | 14 |
| III.2 Hasil Uj Validitas dan Reabilitas | 16 |
| III.3 Hasil Penelitian..... | 17 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 33 |
| IV. 1 Kesimpulan | 33 |
| IV. 2 Saran | 33 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I. 1 Kerangka Konsep..... | 6 |
| Gambar III. 1 Presentase Jawaban Responden Menurut Jurusan..... | 14 |
| Gambar III. 2 Presentase Jawaban Responden Menurut Angkatan | 15 |
| Gambar III. 3 Presentase Jawaban Responden Menurut Jenis Kelamin | 15 |
| Gambar III.4. Presentase Jawaban Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin berpenampilan rapih..... | 18 |
| Gambar III.5. Presentase Jawaban Sub- Indikator Ruang tunggu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin nyaman dan bersih | 18 |
| Gambar III.6. Presentase Jawaban Sub- Indikator Ketersediaan papan petunjuk informasi pelayanan dan SOP..... | 19 |
| Gambar III.7 Presentase Jawaban Sub- Indikator Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk mahasiswa..... | 20 |
| Gambar III.8 Presentase Jawaban Sub- Indikator Terdapat kotak saran serta alat tulis untuk menampung saran dari mahasiswa | 20 |
| Gambar III.9 Presentase Jawaban Sub- Indikator Terdapat kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan | 21 |
| Gambar III.10 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Jam Pelayanan (Buka & Tutup) tepat waktu..... | 22 |
| Gambar III.11 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tanggap | 22 |
| Gambar III.12 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa..... | 23 |
| Gambar III.13 Presentase Jawaban Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin menjawab keluhan mahasiswa dengan baik..... | 24 |
| Gambar III.14 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin memberitahu mahasiswa kapan pelayanan akan diberikan..... | 24 |
| Gambar III.15 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Terdapat pusat pengaduan yang selalu siap melayani yang dapat dihubungi langsung dibagian pengaduan..... | 25 |
| Gambar III.16 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menjamin keamanan data dan berkas mahasiswa dalam melakukan pelayanan | 26 |
| Gambar III.17 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda..... | 26 |
| Gambar III.18 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberikan pelayanan tanpa memandang status mahasiswa..... | 27 |
| Gambar III.19 Presentase Jawaban Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberikan perhatian kepada mahasiswa dibuktikan dengan mendengarkan keluhan dan masalah mahasiswa | 28 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------|---|----|
| Tabel II.1 | Populasi | 8 |
| Tabel II.2 | Operasional Variabel Penelitian | 10 |
| Tabel II.3 | Alternatif Jawaban penentuan Skor | 13 |
| Tabel III.1 | Jumlah Responden Menurut Jurusan..... | 14 |
| Tabel III. 2 | Jumlah Responden Menurut Angkatan | 15 |
| Tabel III. 3 | Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin | 16 |
| Tabel III.4. | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin berpenampilan rapih..... | 17 |
| Tabel III.5. | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Ruang tunggu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin nyaman dan bersih | 18 |
| Tabel III.6. | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Ketersediaan papan petunjuk informasi pelayanan dan SOP..... | 19 |
| Tabel III.7 | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk mahasiswa..... | 19 |
| Tabel III.8 | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Terdapat kotak saran serta alat tulis untuk menampung saran dari mahasiswa | 20 |
| Tabel III.9 | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Terdapat kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan | 21 |
| Tabel III.10 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Jam Pelayanan (Buka & Tutup) tepat waktu..... | 21 |
| Tabel III.11 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tanggap | 22 |
| Tabel III.12 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa..... | 23 |
| Tabel III.13 | Respon Pertanyaan Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin menjawab keluhan mahasiswa dengan baik..... | 23 |
| Tabel III.14 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin memberitahu mahasiswa kapan pelayanan akan diberikan..... | 24 |
| Tabel III.15 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Terdapat pusat pengaduan yang selalu siap melayani yang dapat dihubungi langsung dibagian pengaduan..... | 25 |
| Tabel III.16 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menjamin keamanan data dan berkas mahasiswa dalam melakukan pelayanan | 25 |
| Tabel III.17 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda | 26 |
| Tabel III.18 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberikan pelayanan tanpa memandang status mahasiswa..... | 27 |
| Tabel III.19 | Respon Pertanyaan Pada Sub- Indikator Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberikan perhatian kepada mahasiswa dibuktikan dengan mendengarkan keluhan dan masalah mahasiswa | 27 |

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoah,1997:2). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono,1996: 51).

Kualitas diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/ kelompok / lembaga /organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat (Triguno,1997:76). Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”.

Kemudian mengenai Pelayanan, dimana pelayanan yang baik adalah mengetahui akan keinginan konsumen demi kepuasan yang mereka dapatkan. Pelayanan ini akan mendukung tercapainya tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. (Tjiptono dalam Widhiarsa,2011).

Adapun Kualitas pelayanan yaitu salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya (Indra Wahyu Dianto,2013) Kualitas pelayanan dimana suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya (Abdur Rohman, 2017).

Kegiatan pelayanan ini mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiansyah (2011:11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Antik (2005:2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa :

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas

pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Peneliti melakukan tinjauan pada penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan. Penelitian oleh Ratna Esa Kuswati (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul, menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel, Realibility, dan Emphaty* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan.

Penelitian selanjutnya yaitu oleh Rifdha Afriansyah (2020) dengan judul, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh”. Dimana penelitian ini tentang seberapa besar gap kenyataan dan harapan yang ditinjau dari segi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar *gap* harapan dan kenyataan yang ditinjau dari segi kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh.

Kemudian, penelitian oleh Fahtira Virdha Noor (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Al Wahida Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Al –Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

Berdasarkan penelitian - penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan, peneliti mencoba melakukan penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Novika Regita (2023) dalam sebuah artikel menjelaskan bahwa lambatnya proses pengurusan dokumen dalam pelayanan administrasi kampus merupakan salah satu keluhan yang sering terjadi. Mahasiswa seringkali harus menunggu dalam waktu lama sebelum dokumen tersebut dapat diterbitkan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi pengurusan proses administrasi lainnya, hal ini karena kualitas pelayanan pegawai yang merupakan pemberi pelayanan mahasiswa yang kurang *responsive* dalam melakukan pelayanan.

Menurut beberapa mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah di wawancara, bahwa beberapa dari mereka masih memiliki keluhan terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan. Mereka menyampaikan bahwa beberapa pegawai kurang responsif dalam memberikan pelayanan akademik, sering kali ketika mereka bertanya atau meminta bantuan, pegawai terkesan terburu-buru dan tidak memberikan perhatian yang cukup, hal ini membuat mereka merasa diabaikan.

Selain itu, ketika mahasiswa memiliki masalah yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut, respon yang diberikan pegawai sering kali kurang memadai dan tidak membantu untuk menemukan solusi. Berdasarkan pernyataan beberapa mahasiswa tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini Bagaimana kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin ?

I.2 Tinjauan Teori

Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003:60) "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan".

Dalam melakukan sebuah penulisan akan menjadi lebih mudah jika ada indikator atau pengukurnya yang bertujuan untuk mempermudah dan memperjelas sebuah penulisan. Menurut kamus Oxford (2000), indikator yaitu suatu petunjuk atau tanda yang menunjukkan dengan bagaimanakah suatu keadaan atau kondisi berubah ubah.

Menurut Fandy Tjiptono (2012) kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. *Servqual* dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Terdapat lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012 : 175) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32). Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat.

Prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk gambaran positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan

kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

2. Reability (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar *fee* konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh (Tjiptono, 2012 : 174).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48). Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001: 101).

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004: 16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012: 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

4. Assurance (Keyakinan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance*.

Atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

5. Emphaty (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang

nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40). Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Gambar I.1
Kerangka
Konsep



Pada penelitian ini, akan diulas mengenai kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dengan menggunakan model *SERVQUAL* atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin”.

I.3.2 Manfaat Penelitian

Penulis berharap melalui penelitian ini, manfaat yang akan didapatkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran khususnya untuk penulis dan secara umum untuk masyarakat luas. Adapun manfaat yang diharapkan penulis sebagai berikut :

a) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna untuk menerapkan teori ataupun konsep kualitas pelayanan dalam praktek sesungguhnya dan juga dalam penerapannya dalam manajemen sumber daya manusia.

b) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan yang bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran serta informasi kepada pihak yang terkait khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

BAB II METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah upaya dalam menyelidiki masalah, masalah yang ada merupakan dasar yang digunakan oleh peneliti dalam mengambil data. Kemudian menentukan variabel dan diukur dengan angka guna analisa sesuai dengan prosedur dari statistik yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah membantu mengambil kesimpulan atau generalisasi teori (Cresswell, 2014). Penelitian ini akan menguji pengaruh kedua variabel yaitu perilaku kerja pegawai dan kepuasan mahasiswa melalui fenomena yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

II.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian survei. Desain penelitian survei yaitu prosedur penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk memperoleh mendeskripsikan sikap, perilaku, dan karakteristik dari populasi yang diperoleh melalui sampel dalam populasi (Creswell, 2012). Jenis survei yang digunakan adalah *cross sectional survey design* yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu kepada sampel (Creswell, 2012). Penelitian *survey* bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yang terjadi berdasarkan pengumpulan data sampel. Penelitian ini kemudian menggunakan kuisioner atau wawancara terstruktur dalam proses pengumpulan data.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Populasi

Populasi adalah istilah yang digunakan untuk mengacu pada jumlah total individu atau entitas (seperti manusia, hewan, tumbuhan, atau objek tertentu) dalam suatu wilayah atau kelompok tertentu pada suatu waktu tertentu. Populasi adalah suatu kelompok yang memiliki persamaan karakteristik (Creswell, 2008). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unhas yang berjumlah 2.966 orang

**Tabel II.1
Populasi**

| No. | Fakultas | Jurusan | Jumlah Mahasiswa |
|--------------|----------|----------------------------|------------------|
| 1 | ISIPOL | 1 Ilmu Politik | 325 |
| | | 2 Ilmu Pemerintahan | 384 |
| | | 3 Ilmu Hub Internasional | 613 |
| | | 4 Ilmu Administrasi Negara | 446 |
| | | 5 Ilmu Komunikasi | 518 |
| | | 6 Sosiologi | 382 |
| | | 7 Antropologi | 298 |
| Total | | | 2966 |

(Sumber: Bid. Akademik, Riset & Inovasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

II.3.2 Sampel

Sampel merupakan representatif dari suatu populasi yang dapat memberikan sebuah kesimpulan yang general (Creswell, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling yaitu tiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk di jadikan sampel. Kemudian Untuk penarikan sampel, penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling yaitu pemilihan sampel dari populasi dilakukan tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Sampel penelitian ini diambil menggunakan rumus Slovin dimana biasanya rumus ini digunakan dalam penelitian survei jumlah sampel besar, sehingga diperlukan sebuah formula mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. *Margin of error* yang ditetapkan adalah 10% atau 0,01 (Handayani, 2020). Dengan tingkat kepercayaan 95%.

Pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam menentukan jumlah sampel yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel
 N = Jumlah Populasi
 E = *Error of tolerance*

Jadi :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2.966}{1 + (2.966 \times 0,1^2)} = 96,7384214$$

$$= 97$$

Jumlah sampel penelitian ini adalah 97 responden.

II.3.3 Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari jawaban responden melalui kuesioner yang disebar kepada Mahasiswa Aktif di Fakultas ilmu sosial dan imu politik Universitas Hasanuddin.

b) Data Sekunder

Data Sekunder yaitu pengumpulan data dengan mengolah, mencari dan mempelajari bahan-bahan. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unhas berupa jumlah mahasiswa dan informasi pendukung lainnya

II.4 Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan objek yang menjadi fokus pengkajian atau titik dalam suatu penelitian. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

Tabel II.2
Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | Indikator | Pernyataan |
|--|---|---|
| Kualitias Pelayanan Menurut Parasuraman (1990) | <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin berpenampilan rapih |
| | | Ruang tunggu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik nyaman dan bersih |
| | | Ketersediaan papan petunjuk informasi pelayanan dan SOP |
| | | Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk mahasiswa |
| | | Terdapat kotak saran serta alat tulis untuk menampung saran dari mahasiswa |
| | | Terdapat kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan |
| | <i>Reability</i> (Keandalan) | Jam Pelayanan (Buka & Tutup) tepat waktu |
| | | Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tanggap |
| | | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa |
| | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menjawab keluhan mahasiswa dengan baik |
| | | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberitahu mahasiswa kapan pelayanan akan diberikan |
| | | Terdapat pusat pengaduan yang selalu siap melayani yang dapat dihubungi langsung di bagian pengaduan |
| | <i>Assurance</i> (Keyakinan) | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menjamin keamanan data dan |

| | | |
|--|-------------------------|---|
| | | berkas mahasiswa dalam melakukan pelayanan |
| | | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda |
| | <i>Empathy</i> (Empati) | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberikan pelayanan tanpa memandang status mahasiswa |
| | | Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memberikan perhatian kepada mahasiswa dibuktikan dengan mendengarkan keluhan dan masalah mahasiswa |

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin berbagai fasilitas dan sistem telah disediakan untuk memastikan kenyamanan, keamanan, serta pelayanan yang efisien. Adapun beberapa fasilitas dan layanan yang ada yaitu :

1. Ketersediaan papan petunjuk informasi pelayanan dan SOP di Depan ruangan akademik, dimana papan petunjuk ini memberikan informasi tempat Bidang Akademik dan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, dengan adanya papan petunjuk ini mahasiswa dapat lebih mudah mengetahui ruangan untuk mendapatkan layanan administrasi akademik.
2. Tersedianya toilet yang bersih dengan jumlah yang memadai untuk mahasiswa, fasilitas toilet yang terpisah antara toilet wanita dan toilet pria di depan ruangan akademik dan kemahasiswaan, toilet ini mudah diakses serta terjaga kebersihannya.
3. Terdapat kotak saran serta alat tulis untuk menampung saran dari mahasiswa, untuk mendengarkan masukan, kritik, dan saran mahasiswa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menyediakan kotak saran yang terletak di depan fakultas. Kotak saran ini menjadi sarana untuk memberikan *feedback* terkait fasilitas, pelayanan, dan kebijakan yang ada.
4. Terdapat kamera CCTV untuk memantau segala kegiatan, untuk menjaga keamanan dan keamanan di lingkungan fakultas, terdapat CCTV di ruangan administrasi akademik, guna memastikan bahwa setiap aktivitas di ruangan administrasi akademik tercatat dengan baik, menjaga keamanan data dan informasi, serta memberikan rasa aman bagi mahasiswa.
5. Jam Pelayanan (Buka & Tutup) tepat waktu, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memiliki jam pelayanan yaitu mulai dari pukul 07.30 WITA hingga 16.00 WITA. Dengan jam operasional yang jelas mahasiswa dan pegawai dapat mengatur waktu mereka untuk mengakses layanan administrasi akademik.
6. Terdapat pusat pengaduan yang selalu siap melayani yang dapat dihubungi langsung di bagian pengaduan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin memanfaatkan teknologi untuk memudahkan proses pengaduan dengan menyediakan QR Code pengaduan yang dapat diakses langsung di pelataran fakultas. Melalui QR Code ini

mahasiswa dapat mengakses platform pengaduan online untuk menyampaikan keluhan dan masalah terkait pelayanan administrasi akademik, dan yang lainnya.

7. Pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin menjamin keamanan data dan berkas mahasiswa, semua data mahasiswa diproses dengan aman, dan terdapat prosedur untuk menghindari adanya kebocoran informasi, setiap data dan berkas mahasiswa tetap terlindungi dengan baik, sehingga ini dapat memberikan rasa aman dan percaya bagi mahasiswa terkait keamanan data dan berkas mereka.

(Sumber: Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin)

II.5 Teknik / Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang telah ditentukan sesuai dengan indikator objek yang diteliti. Kuesioner dibagikan kepada seluruh responden dalam hal ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

II.6 Uji Validitas dan Reabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas merupakan sebuah proses penyaringan sebuah instrumen penelitian yang dibuat peneliti. Jika instrumen yang digunakan dalam penelitian tersebut valid, maka hal itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2015)

1. Uji Validasi

Uji validitas dihitung dengan membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel dan menggunakan uji korelasi product moment. Adapun kriteria dalam menentukan validitas dari sebuah kuesioner yang digunakan adalah :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan atau soal dari kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan atau soal dari kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda terhadap fenomena atau kejadian yang sama. Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) (Ghozali, 2016). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6 (Nunnally dalam Ghozali, 2016).

II.7 Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif merupakan Teknik analisis yang memberikan informasi mengenai data yang telah diamati dan tidak bertujuan menguji hipotesisnya serta menarik kesimpulan yang digeneralisasikan terhadap populasi. Analisis deskriptif dalam penelitian ini diukur menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang dipergunakan untuk melakukan eksplorasi mengenai karakteristik data dan juga meringkas serta

mendeskripsikan data bagaimana adanya Purwanto & Sulistyastuti (2017). Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel frekuensi yaitu :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase
f = Frekuensi
N = Jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum (f \cdot x)}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

X = Rata-rata
 $\sum (f \cdot x)$ = Jumlah skor kategori jawaban
N = Jumlah responden

$$\text{Rata persen} = \frac{(\text{Rata-rata skor})}{(\text{Jumlah klasifikasi jawaban})} \times 100\%$$

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah melalui kuesioner yang dibuat berdasarkan skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang menggunakan penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan atau pernyataan sebagai dasar untuk mengukur indikator atau variabel (Abdullah, 2015).

Adapun skor pada tiap jawaban dari instrumen pertanyaan atau pernyataan yang dimaksud dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel II.3
Alternatif Jawaban dan Penentuan Skor

| Alternatif Jawaban | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 4 |
| Setuju (S) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber : Abdullah, 2015

Dalam kuantitatif, deskripsi data dianalisis dengan berdasar pada perhitungan frekuensi terhadap nilai atau skor dari tiap-tiap alternatif jawaban yang terdapat pada kuesioner, kemudian diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban yang telah diberikan responden dari setiap indikator dengan interval penafsiran sebagai berikut :

1. Sangat tinggi = 76% - 100%
2. Tinggi = 51% - 75%
3. Rendah = 26% - 50%
4. Sangat rendah = 0% - 25%