

06.

ANALISIS KEPUASAN
MASYARAKAT RISET PADA
PENGGUNA LAYANAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” JAWA TIMUR

by Ertien Rining Nawangsari

Submission date: 04-Feb-2020 10:20AM (UTC+0700)

Submission ID: 1251123949

File name: BUKU_B5_AKM_Final_Full_Color_75Hal.pdf (975.07K)

Word count: 10599

Character count: 67802

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT
RISET PADA PENGGUNA LAYANAN FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

Monograf

ERTIEN RINING NAWANGSARI
ARIMURTI KRISWIBOWO

Diterbitkan atas Kerjasama:



Program Studi
Ilmu Administrasi Negara
UPN “Veteran” Jatim

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

Riset pada Pengguna Layanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Tim Penyusun :

Arimurti Kriswibowo, Ertien Rining Nawangsari

ISBN : 978-602-53124-0-3

Penerbit : Sasanti Institute bekerjasama dengan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
UPN “Veteran” Jawa Timur

Alamat Redaksi :

Jl.Lesanpura 498 Teluk, Purwokerto Selatan.

Banyumas. Indonesia 53145

Telp: 085526003330

E-mail: sasanti.institute@gmail.com

Distribusi melalui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP

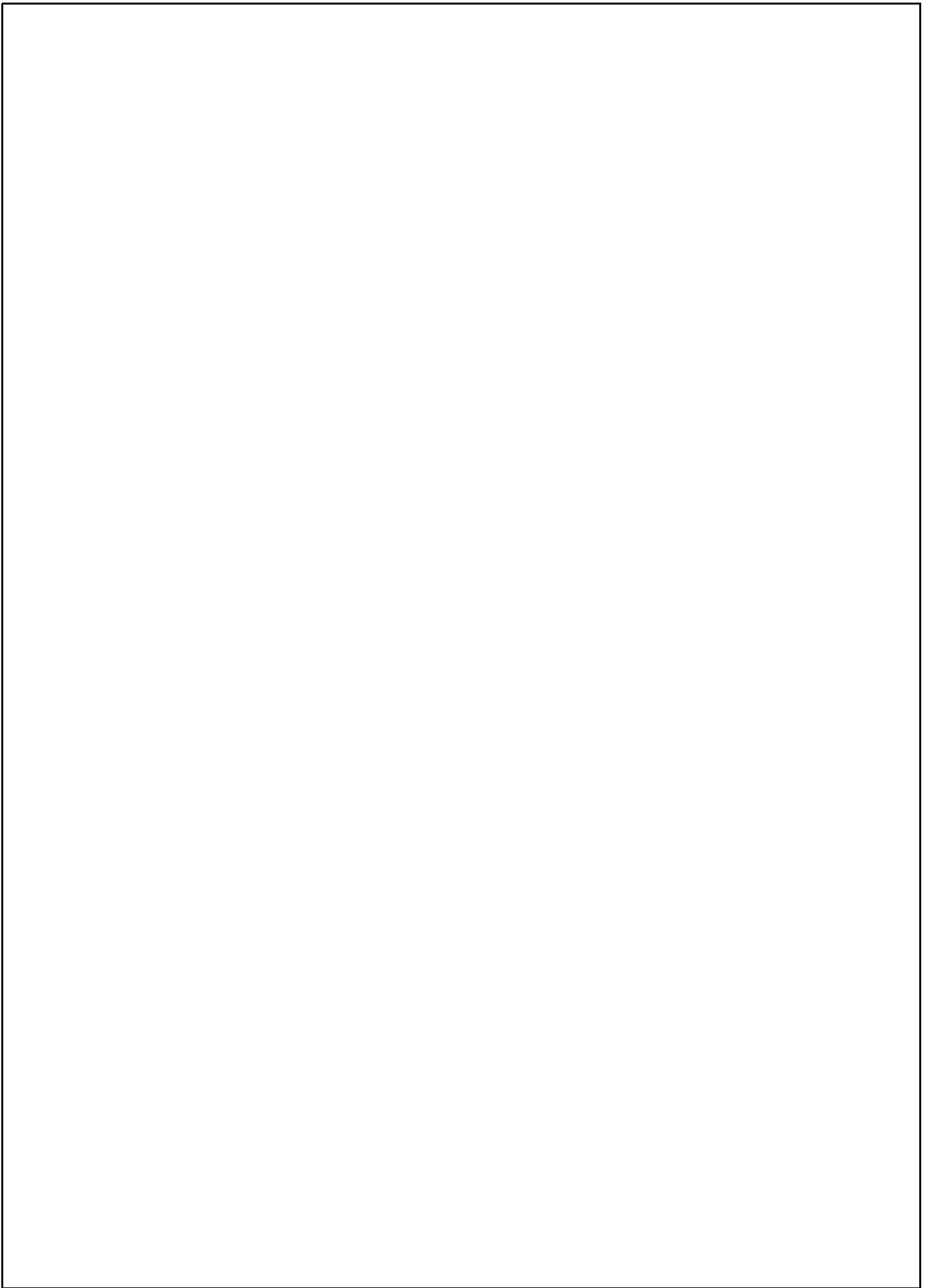
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl.Raya Rungkut Madya. Surabaya-Indonesia

Cetakan Pertama, Oktober 2018

©Sasanti Institute. Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbayak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun termasuk di dalamnya menjiplak sebagian ataupun seluruh bagian tanpa izin tertulis dari penerbit.



KATA PENGANTAR

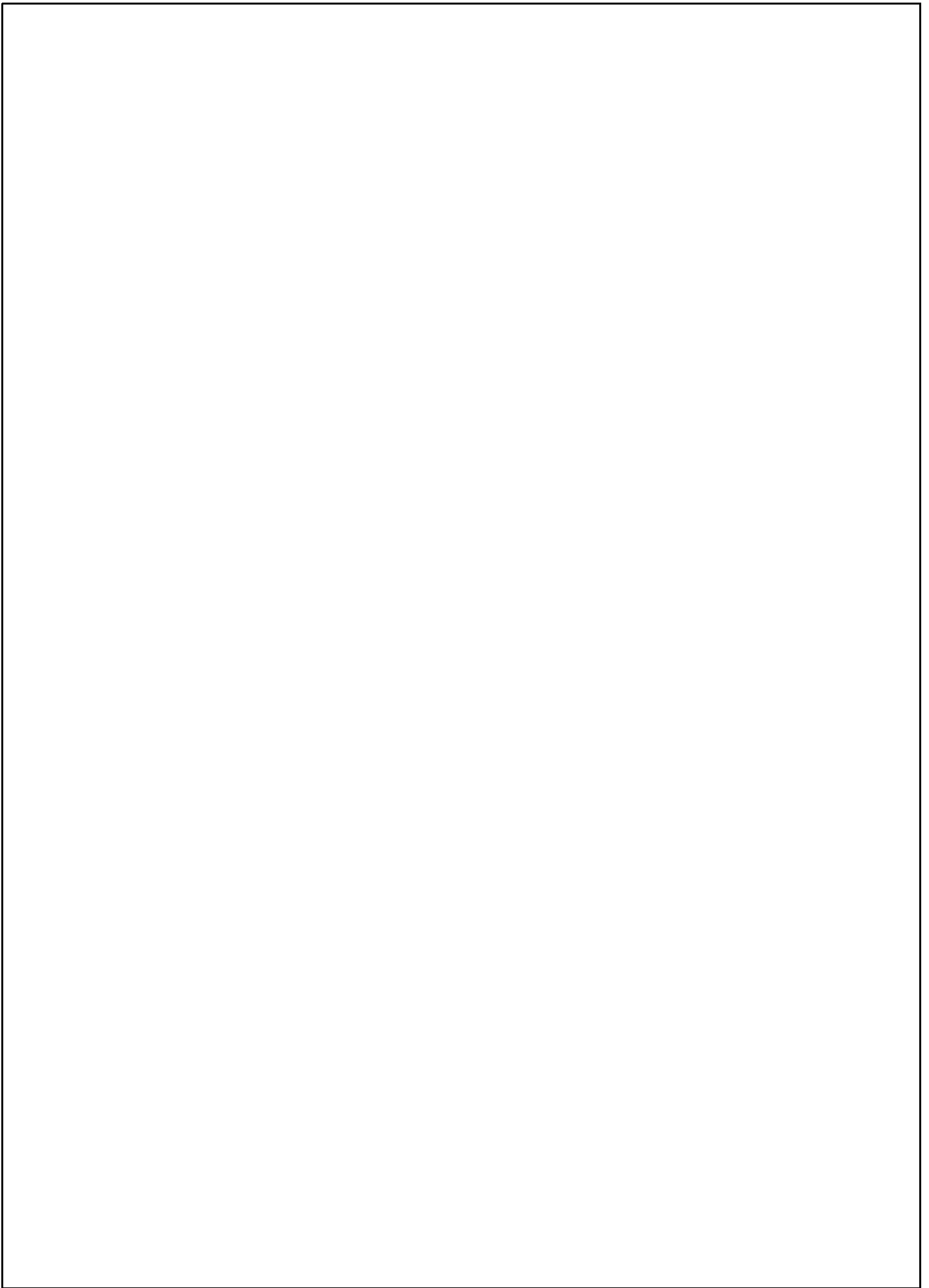
Puji syukur kehadiran Tuhan Sang Pemberi Kebijakan yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tim Penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan menyusun buku ini dengan lancar tanpa kendala. Buku ini disusun sebagai monograf/*research report*, dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari kepuasan mahasiswa -sebagai masyarakat pengguna layanan- FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur tahun 2018.

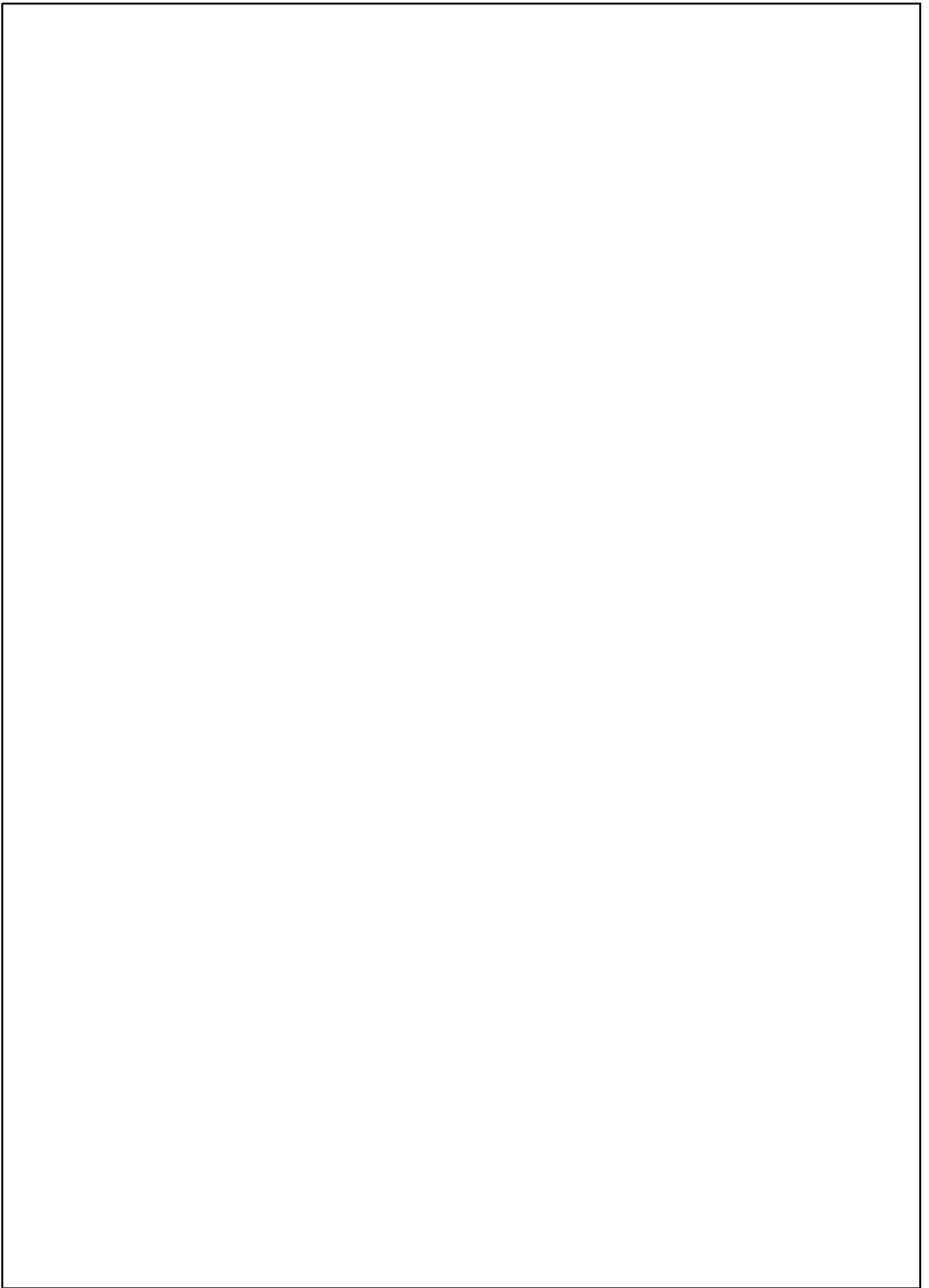
Monograf/*Research Report* ini berdasarkan pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan pada tanggal 18 September– 25 September 2018, melalui sistem survei dengan instrumen kuisioner. Buku Analisis Kepuasan Masyarakat ini terdiri atas 3 (tiga) bab, yaitu Bab Pendahuluan, Bab Hasil & Pembahasan, dan Bab Penutup. Kami persembahkan buku ini dalam rangka usaha meningkatkan kualitas pelayanan sektor publik yang lebih baik demi Indonesia yang berkemajuan. Kami berharap buku ini selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, dapat menjadi referensi bagi Akademisi, Mahasiswa, Birokrat Pelayanan Publik, maupun Masyarakat Pengguna Layanan Publik.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak secara khusus Forum Kajian Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur dan Laboratorium Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur, semoga kerja sama yang telah dilakukan dapat memberikan dampak positif bagi para pembaca dan masyarakat luas.

Surabaya, Oktober 2018

Tim Penyusun





DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
A.Pelayanan Publik dan Administrasi Publik	3
B. Urgensi Kepuasan Masyarakat di Sektor Publik	7
C.Latar Belakang Survey Kepuasan Masyarakat Universitas	10
D.Gambaran Lokus Penelitian	13
E. Tujuan dan Sasaran	14
F. Metode dan Tahapan Survei	15
G.Definisi Operasional	15
H.Pengukuran Variabel	18
I. Waktu dan Teknik Pengumpulan Data	19
J. Teknik Analisis Data	20
K.Tahapan Survei	21
L. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	22
BAB II HASIL & PEMBAHASAN	29
A.Deskripsi Identitas Responden	29
B.Nilai Kepuasan Masyarakat	33
C.Indeks Kepuasan Masyarakat	38
D.Analisis Kepuasan Masyarakat	39
E.Analisis Berdasarkan Unsur Kepuasan Masyarakat	43
BAB III KESIMPULAN & SARAN	55
A.Kesimpulan	55
B.Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
Lampiran-Lampiran	

BAB I PENDAHULUAN

A. Pelayanan Publik dan Administrasi Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2016). Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berjalan secara terus menerus atau berjalan secara rutin atau berkesinambungan guna memenuhi kebutuhan penerima dan pemberi pelayanan disuatu organisasi tersebut. Seseorang atau sekelompok orang disuatu lembaga organisasi pasti terdapat adanya kegiatan pemberian pelayanan publik guna memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan terhadap organisasi tersebut.

Laing dalam Ningtyas (2017) menyebutkan terdapat tiga karakteristik yang dapat mendefinisikan pelayanan publik:

1. Pelayanan publik bukan hanya sekedar usaha memberikan pelayanan tetapi juga usaha memberikan manfaat sosial yang lebih luas yang berbasis keadilan.
2. Pelayanan publik meletakkan pengguna layanan lebih sebagai warga negara daripada sebagai pengguna layanan (customer) semata.

3. Pengguna layanan pelayanan publik lebih kompleks dan multidimensional bisa bersifat individu, keluarga, maupun komunitas. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik tersebut meliputi seperti yang telah dicantumkan pada pasal 8 ayat 2 UU 25/09.

Ketiga karakteristik tersebut maka seharusnya pelayanan yang diberikan organisasi harus sesuai dengan karakteristik pada umumnya di pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi tersebut. Pada penyelenggaraan pelayanan publik disuatu organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, selain itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah efektif dan efisien guna tidak membingungkan masyarakat penerima layanan.

Pelayanan yang sering kita temui ialah pelayanan administratif. Pelayanan Administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut (Nugraheni, 2015). Apabila pelayanan administrasi berjalan tidak sesuai dengan standar pelayanan disuatu organisasi tersebut maka

pelayanan tersebut dapat dikatakan kurang baik bahkan pelayanan disuatu organisasi tersebut buruk

Untuk mencapai kepuasan terhadap kualitas pelayanan organisasi maka diperlukan pelayanan yang transparansi dan akuntabilitas. Transparansi dapat memudahkan masyarakat dalam penerima pelayanan karena pelayanan tersebut akan dapat mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti sehingga tidak adanya peyalahgunaan kewenangan oleh pegawai saat memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dengan adanya akuntabilitas terhadap suatu pelayanan makasuatu pelayanan tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh suatu organisasi tersebut sesuai dalam peraturan perundang-undangan yang memuat pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2004 Tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan (Permenpan, 2004).

Dalam pelayanan publik setelah itu akan dilakukannya Pengukuran kinerja dan indikator adalah fitur yang lain dari NPM (*New Public Management*). Hal ini bertujuan untuk dapat mengukur suatu kinerja pegawai instansi tersebut dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Modernisasi Pemerintah menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan sektor publik agar efisien dan efektif. Kebanyakan pemerintah di negara maju sekarang bermasalah dalam penganggaran berbasis kinerja dan manajemen kinerja, sebuah langkah yang merupakan pergeseran signifikan bisa dalam manajemen publik dari pengendalian input dan prosedur untuk mencapai hasil yang diukur dalam hal keluaran dan hasil. (Shamsul, 2007 dalam Puspawati, 2016).

Pelayanan publik dengan administrasi publik memiliki kaitan yang erat secara khusus dalam hubungannya dengan kehidupan masyarakat. Lokus dalam administrasi publik adalah pada masalah-masalah publik dan kepentingan publik. Hubungan administrasi publik dengan pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat (Kurniawan, 2016). Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang penting diperhatikan dalam masyarakat, pelayanan publik dapat berjalan baik maupun berjalan kearah yang buruk dapat kita lihat dari kinerja pegawai instansi tersebut memberikan pelayanannya kepada masyarakat (orang yang mendapatkan pelayanan instansi). Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang paling utama didalam suatu instansi sehingga perlu perhatian yang khusus oleh masyarakat didalamnya maupun pegawai instansi tersebut. Dengan hal ini diperlukan pemahaman administrasi publik sebagai seni, dimana pegawai

dapat melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan teori-teori didalam administrasi publik sebagai seni.

B. Urgensi Kepuasan Masyarakat di Sektor Publik

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.(Fahmi, Rochmah, 2004)

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.(Indriani, Rusmiwari, 2017)

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya

dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.(Hasnih, Gunawan, 2016)

Dalam adminitrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang Menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (sector public) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada bebrapa pemenuhan kebutuhan dasar.(putra, pratiwi, 2015)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat keberadaanya sangat penting dalam penerapan suatu pelayanan publik. Karena keduanya memiliki kesinambungan antara keduanya dan baik buruknya suatu pelayan publik tidak terlepas dari peranan masyarakat yang ikut serta dalam membentuk kualitas pelayanan itu sendiri sehingga masyarakat pun juga ikut merasakan dampak dari pelayanan publik. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan karena kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan perkembangan misi organisasi.

Terkait pelayanan publik dapat dikaitkan pula dengan adanya paradigma yang mengedepankan kepuasan pelanggan atau dengan kata lain kepuasan publik berikut penjelasan mengenai paradigma *New Public Service* dan keterkaitan antara prinsip yang satu dengan lainnya. Dalam hal ini memiliki urgensi kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik.

New Public Service merupakan bentuk reformasi birokrasi untuk pelayanan publik yang berdimensi pada human dignity. Konstruksi pemikiran yang terkandung dalam NPS adalah bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika publik didudukan sebagai publik, bukan customer sehingga pemerintah seharusnya mendesain pelayanan yang bermuara pada kepuasan publik. (Antono, 2011). Denhardt and Denhardt (2003) dalam Alamsyah (2016) kemudian menyampaikan sejumlah prinsip *new public service*. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. *Serve Citizens, Not Customer.*

Dalam hal ini kepentingan publik merupakan hal utama yang harus diprioritaskan daripada kepentingan pribadi maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan masyarakat luas

2. *See The Public Interest.*

Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship.*

Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh pelayan publik dan masyarakat luas yang memiliki komitmen dalam memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer pihak swasta yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka pribadi.

4. *Think Strategically, Act Democratically.*

Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.

5. *Recognize That Accountability Is Not Simple.*

Dalam perspektif ini pelayan publik seharusnya lebih peduli daripada mekanisme swasta. Selain itu juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan masyarakat luas.

6. *Serve Rather Than Steer.*

Pelayan publik lebih menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.

7. *Value People, Not Just Productivity.*

Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada kebutuhan masyarakat luas.

Dari penjelasan mengenai Prinsip NPS (*New Public Service*) dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang berorientasi terhadap kepuasan masyarakat sangat diperlukan dan menjadi indikator utama suatu pelayanan dikatakan berhasil apabila ada umpan balik dari masyarakat karena pelayan publik telah mampu memenuhi kebutuhan akan masyarakat.

C. Latar Belakang Survey Kepuasan Masyarakat Universitas

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari

peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, seperti halnya dijelaskan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh, bukan hanya pada instansi yang ada didalam pemerintah, namun pelayanan publik juga terdapat dilingkungan akademik. Pelayanan akademik misalnya diberikan oleh civitas akademika kepada para mahasiswa.

Dosen dan Tenaga Kependidikan mempunyai fungsi utama yaitu civitas akademika yang telah ditunjuk untuk melayani kebutuhan mahasiswa. Namun, seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan dirasakan masih kurang maksimal oleh mahasiswa. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius oleh pihak Dekanat, misalnya masalah tentang kerumitan birokrasi yang masih mendera mahasiswa.

Dalam PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap instansi diwajibkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi dalam kenyataannya FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur tidak pernah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Survei Kepuasan Masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Selain itu survey ini dilakukan untuk memberi masukan yang bersifat evaluatif kepada FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur.

Fungsi tersebut perlu dirasakan langsung manfaatnya oleh mahasiswa. Sehingga seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga mahasiswa dapat merasakan kehadiran dan kepedulian civitas akademika. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maka Tim Peneliti perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Selain itu, Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Sehingga Tim Peneliti menyelenggarakan Survei IKM Terhadap Dosen dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Data

Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa.

Survei IKM 2018 menilai pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan sebagai salah satu bagian dari pelayanan publik yang diberikan kepada mahasiswa. Survei IKM sangat penting dilaksanakan, agar Dosen dan Tenaga Kependidikan serta seluruh civitas akademika dapat mengetahui kualitas pelayanan publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta dapat mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan.

D. Gambaran Lokus Penelitian

Keberadaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik diawali dengan berdirinya Fakultas Ilmu Administrasi sejak 1993. Fakultas ini memiliki dua jurusan, yaitu Jurusan Administrasi negara dan Administrasi niaga. Satu tahun kemudian Fakultas Ilmu Administrasi membuka satu jurusan baru, yaitu jurusan Ilmu Komunikasi pada tahun ajaran 1994/1995. Dalam perkembangan selanjutnya terbit surat keputusan Rektor UPN "Veteran" Jawa Timur Nomor : Skep/ 101/ IX/ 2005 Tanggal 6 Mei tentang pergantian nama Fakultas Ilmu Administrasi UPN "Veteran" Jawa Timur menjadi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selanjutnya, status UPN "Veteran" yang semula berstatus sebagai Perguruan Tinggi Kedinasan berubah menjadi Perguruan Tinggi Swasta dibawah Kopertis Wilayah VII sesuai dengan Surat

Keputusan bersama antara MENHANKAN dengan Mendikbud nomor : 0307/ 0/ 1995 dan KEP/ 10/ XI/ 1995

Tanggal 29 Nopember 1995 tentang peningkatan pengabdian UPN “Veteran” melalui pelaksanaan keterkaitan dan keterpaduan. Perkembangan lebih lanjut dari keberadaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ini terjadi pada tahun ajaran 2009/2010 dengan menambah program studi baru yaitu Ilmu Hubungan Internasional. Dengan demikian Sejak tahun 2009 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memiliki empat program studi yaitu :

1. Ilmu Administrasi Negara
2. Ilmu Administrasi Bisnis
3. Ilmu Komunikasi
4. Ilmu Hubungan Internasional

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 122 Tahun 2014 Tanggal 6 Oktober 2014 tentang pendirian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur berubah dari perguruan tinggi swasta menjadi Perguruan Tinggi Negeri dibawah Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.

E. Tujuan dan Sasaran

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan dan sasaran sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pengguna layanan publik yang ada di FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.

2. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Setiap Unsur Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dari Pelayanan FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Sebagai bahan referensi dan evaluasi hasil tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei selanjutnya

F. Metode dan Tahapan Survei

Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 1995:3). Dalam Survei Kepuasan Masyarakat, Tim Peneliti menggunakan pendekatan positivisme dengan data penelitian kuantitatif. Data tersebut didapatkan dari instrumen penelitian kuesioner kepada mahasiswa sebagai masyarakat pengguna layanan FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur.

G. Definisi Operasional

Institusi layanan publik dituntut mampu memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Kasmir (2005: 15) dalam (Nugraheni, 2015) , mengatakan bahwa Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Oleh karena itu segala tindakan semestinya direncanakan dan dilakukan penyusunan langkah-langkah strategis agar mampu memberikan kepuasan pada penerima layanan.

Kepuasan diartikan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu menjadi memadai. (Tjiptono, et.al, 2011: 292) dalam (Effendi, 2015). Dalam hal ini, penyedia layanan tentunya memperhatikan tujuan yang hendak dicapai agar penerima layanan mendapatkan haknya secara layak. Segala hal harus diperhatikan agar layanan yang diberikan memadai dan dapat memuaskan.

Kepuasan masyarakat menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu badan usaha atau organisasi, karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan, baik berupa barang maupun jasa. Kotler (1997) dalam (Ndjurumbaha, 2015) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya. Dalam konteks ini, ekspektasi yang sudah tertanam sejak awal akan menjadi tolak ukur kepuasan atas produk layanan yang diperoleh masyarakat. Jika dirasa pelayanan sudah sesuai dengan harapan dan prosedural, masyarakat tentu akan merasakan kepuasan karena menerima pelayanan yang semestinya. Begitupun sebaliknya, masyarakat akan merasa kurang puas dikarenakan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Lebih lanjut Mowen (1995) dalam (Ma'arif, 2014) menyatakan Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sikap keseluruhan mengenai barang atau jasa setelah akuisisi dan penggunaannya. Memposisikan masyarakat selaku pelanggan yang dikenai tindakan atau pelayanan akan mampu merasakan ataupun menilai kualitas layanan berdasarkan

kepuasan pribadinya ketika telah benar-benar mendapatkan pelayanan.

Atas dasar tersebut, pihak penyedia layanan dituntut mampu memberi dan melakukan upaya optimal dalam melayani masyarakat, agar kepuasan bisa dirasakan ketika dan setelah masyarakat menerima pelayanan. Karena pada dasarnya, Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dari kepuasan pelanggan (Felix, 2017) . Jadi hal tersebut penting untuk diperhatikan oleh penyedia layanan jika mengharapkan respon positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, layanan yang diberikan, minimal sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Karena pada dasarnya, puas atau tidak puas tergantung pada sikap terhadap ketidaksesuaian (rasa senang atau tidak senang) dan tingkatan daripada evaluasi (baik atau tidak) untuk dirinya melebihi, atau di bawah standar (Wijono, 1999) dalam Aryana. I Made , Salain. I M Alit K, (2016).

Dengan demikian, kepuasan masyarakat merupakan esensi perasaan yang mendiskripsikan perbandingan antara harapan masyarakat dan realita pelayanan yang diterima dengan baik dan dirasa sesuai. Tindakan yang diberikan oleh penyedia layanan dituntut harus mampu memenuhi ekspektasi, demi mewujudkan kepuasan bagi masyarakat selaku penerima layanan. Karena kepuasan masyarakat merupakan faktor penting penentu kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh badan usaha atau organisasi.

H. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel didasarkan pada unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

I. Waktu dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan selama bulan September 2018. Secara khusus pengumpulan data dilakukan pada tanggal 19 - 25 September 2018 Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian kuesioner yang disusun dalam 23 pertanyaan yang mewakili 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui” (Suharsimi Arikunto, 2010: 194). Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup dipilih karena memiliki keuntungan yaitu hasilnya mudah diolah dan diskor, bahkan mudah diolah dengan komputer. Selain itu responden mudah dalam menjawab tanpa harus menulis jawaban yang panjang, sehingga pengisian angket tidak menyita banyak waktu. Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.

J. Teknik Analisis Data

1. Tabulasi Silang

Menggunakan tabulasi silang merupakan cara termudah dan sederhana, walau demikian tetap memiliki daya menerangkan yang cukup kuat untuk menjelaskan relasi antara dua variabel. Dalam teknik ini dapat dilihat berapa prosentase responden untuk setiap kelompok agar mudah dilihat hubungannya. Prosentase ini selalu dihitung pada variabel pengaruh atau jumlah 100 persen pada kategori variabel pengaruh (Singarimbun dan Effendi, 1995)

2. Distribusi Frekuensi

Metode distribusi frekuensi melalui tabel frekuensi

memiliki berbagai fungsi antara lain untuk hal berikut :

- a. Mengecek apakah jawaban responden konsisten,
- b. Mendapatkan deskripsi ciri atau karakteristik responden atas dasar analisis *univariate*,
- c. Mempelajari distribusi variabel-variabel penelitian,
- d. Menentukan klasifikasi yang paling baik untuk tabulasi silang.

Banyak peneliti sosial yang kurang memperhatikan tabel frekuensi, padahal hal tersebut sangat tidak bijaksana mengingat peneliti tidak mungkin memahami dan menguasai masalah yang diteliti tanpa menganalisis distribusi jawaban responden. (Tukiran dalam Efendi dan Tukiran,2012).

K. Tahapan Survei

Adapun tahapan Survei Kepuasan Masyarakat 2018 adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- a. Membuat daftar pertanyaan kuesioner yang sesuai dengan lokus penelitian untuk Survei Kepuasan Masyarakat 2018 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.
- b. Mengidentifikasi jumlah Populasi Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur berdasarkan data Biro Akademik yang tercatat di Forlap Dikti data mengenai jumlah data mahasiswa dari masing-masing program studi yang ada di FISIP sebagai responden
- c. Melakukan perhitungan sampling dengan teknik

Krije&Morgan. Dengan total populasi 1841, didapatkan perhitungan jumlah sampel sebanyak 323 responden. Penentuan Responden dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* agar dapat digunakan merepresentasikan dan menjeneralisasikan populasi setiap program studi.

2. Tahap Proses

- a. Melakukan pengambilan data dengan instrumen penelitian kuesioner kepada mahasiswa di empat program studi yang pernah berinteraksi dengan Dosen dan Tenaga Kependidikan di FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur.
- b. Secara berkala melakukan *control & check* pada kuisisioner dan jumlah responden yang telah ditetapkan untuk menekan tingkat kesalahan (*error*) yang terjadi pada saat proses pengambilan data.

3. Tahap Analisa dan Evaluasi

- a. Melakukan penyaringan terhadap kuesioner *error* (data tidak lengkap, jawaban ganda, tidak menjawab)
- b. Melakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden dalam bentuk tabulasi data.
- c. Melakukan Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen Penelitian
- d. Membuat analisa, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.

L. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Suatu instrumen dikatakan valid adalah ketika intrumen penelitian tersebut dapat dengan tepat mengukur apa yang hendak

diukur. Dengan kata lain validitas berkaitan dengan “ketepatan” dengan alat ukur (Effendi, 2012). Nilai validitas yang tinggi dapat dicapai ketika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya.

Pada penelitian ini akan dilakukan terlebih dahulu pengujian validitas konstruk dimana metode yang digunakan adalah *teknik mengkorelasikan setiap pertanyaan dengan skor total*. Ancok (dalam Effendi dan Tukiran 2012) mendeskripsikan langkah langkah pengujian validitas sebagai berikut: langkah pertama dalam pengujian validitas instrumen dimulai dari mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur, langkah kedua adalah melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden dengan minimal responden berjumlah 30 orang dengan harapan distribusi nilai akan mendekati kurva normal, langkah ketiga adalah mempersiapkan tabel tabulasi jawaban, dan langkah keempat adalah menghitung korelasi antara tiap pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* pada halaman berikut ini:

$$r = \frac{N(XY) - (X)(Y)}{\sqrt{[(NX^2 - (X)^2)(NY^2 - (Y)^2)]}}$$

Keterangan:

N = Jumlah Responden

X = score pertanyaan no.1

Y = score total

Pada penelitian ini, pengujian validitas dan realibilitas menggunakan alat bantu berupa program SPSS 20. Pengujian validitas dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu dengan membandingkan nilai masing masing item dengan

nilai totalnya. Syarat umum dinyatakan valid adalah kalau hasil korelasi r Hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 1.1 Uji Validitas Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	.567**	0,109	Valid
2	.602**	0,109	Valid
3	.388**	0,109	Valid
4	.603**	0,109	Valid
5	.530**	0,109	Valid
6	.586**	0,109	Valid
7	.393**	0,109	Valid
8	.472**	0,109	Valid
9	.613**	0,109	Valid
10	.627**	0,109	Valid
11	.607**	0,109	Valid
12	.635**	0,109	Valid
13	.647**	0,109	Valid
14	.657**	0,109	Valid
15	.649**	0,109	Valid
16	.713**	0,109	Valid
17	.663**	0,109	Valid
18	.706**	0,109	Valid
19	.646**	0,109	Valid
20	.694**	0,109	Valid
21	.643**	0,109	Valid
22	.546**	0,109	Valid
23	.650**	0,109	Valid

Sumber: Hasil uji validitas menggunakan SPSS 20.0

Berdasarkan hasil pengujian validitas kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh 23 item pernyataan nilai koefisien korelasinya lebih besar dari r tabel (0.109) sehingga dapat

dikatakan seluruh item pernyataan tersebut valid atau secara lebih umum dapat dikatakan bahwa instrument penelitian Kepuasan Masyarakat mempunyai ketepatan dan kecermatan dalam melakukan fungsi ukurannya.

Selain itu, alat ukur yang hasil pengukurannya bersifat tetap dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang baik (Effendi, 2015), oleh sebab itu untuk mencapai keajegan nilai yang akan diukur diperlukan pengujian realibilitas terhadap instrumen penelitian. Terdapat beberapa metode untuk dapat menguji realibilitas sebuah instrumen, namun dalam penelitian ini akan digunakan uji realibilitas dengan teknik belah dua. Dalam teknik ini, data pada penelitian akan diuji realibilitas internal dengan cara menganalisis data dari satu kali pengumpulan data. Langkah pertama membagi semua pertanyaan yang valid menjadi dua belahan, dapat secara random atau perhitungan ganjil genap. Selanjutnya menjumlahkan skor untuk setiap pertanyaan pada setiap belahan, dan langkah ketiga mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan skor total belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi product moment yang rumus dan cara penghitungannya telah dijelaskan sebelumnya. Langkah terakhir adalah menghitung ulang (mengoreksi) realibilitasnya mengingat bahwa angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah, dengan rumus di halaman selanjutnya:

$$r. tot = \frac{2(r. tt)}{1 + r. tt}$$

Keterangan:

r.tot = angka reabilitas dari keseluruhan pertanyaan

r.tt = angka korelasi belahan pertama dan belahan

kedua

Y = score total

Tahapan selanjutnya setelah dilakukan uji validitas adalah melakukan uji realibilitas. Uji realibilitas dilakukan dengan teknik belah dua. Hasil uji realibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.2 Uji Realibilitas Instrumen Survey Kepuasan Masyarakat

Variabel Penelitian	Koefisien <i>product moment</i>	r-tot	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0,851	0,740	0,109	Reliabel

Sumber: Hasil uji realibilitas menggunakan SPSS 20.0

BAB II HASIL & PEMBAHASAN

A. Deskripsi Identitas Responden

1. Jumlah Responden menurut Program Studi dibandingkan dengan Populasi

Tabel 2.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Program Studi	Jumlah Populasi Mahasiswa	Jumlah Sampel Responden	Prosentase
1.	Ilmu Administrasi Negara	382	67	21%
2.	Ilmu Administrasi Bisnis	416	73	23%
3.	Hubungan Internasional	216	38	12%
4.	Ilmu Komunikasi	827	145	45%
Jumlah		1841	323	100%

Sumber: diolah dari data primer (2018)

Berdasarkan dari tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah responden dari populasi masing-masing jurusan/Prodi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Pertama dari jurusan Administrasi Negara terdapat 382 populasi mahasiswa dan yang diambil sample ada 67 responden dengan prosentase 21%, selanjutnya ada Prodi Administrasi Bisnis dengan populasi mahasiswa 416 dan kita ambil responden sebanyak 73 dengan prosentase 23%. Dan setelah itu ada Prodi Hubungan Internasional dengan populasi paling sedikit yaitu sebanyak 216 mahasiswa dan jumlah responden yang kita ambil sebanyak 38

dengan prosentase sebanyak 12%, dan populasi yang paling banyak adalah Program Studi Ilmu Komunikasi yang jumlah populasi mahasiswanya mencapai 827 mahasiswa, dan dari situ kita ambil responden sebanyak 145 mahasiswa dan total prosentasenya mencapai 45% dari total keseluruhan. Jika digambarkan dalam bentuk grafik maka akan ditampilkan sebagai berikut:

Grafik.2.1 Sebaran Responden berdasarkan Program Studi



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Pada Survei Kepuasan Masyarakat 2018 ini, jumlah responden mencapai 323 responden/mahasiswa. Responden dari program studi ilmu administrasi negara berjumlah 21%, sementara responden dari program studi Ilmu Administrasi Bisnis sebesar 23%, kemudian responden terbanyak adalah dari program studi Ilmu Komunikasi sejumlah 45% dan responden paling sedikit adalah dari program Studi Hubungan Internasional yaitu 12%. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, tahun angkatan 2017 menjadi responden terbanyak yang berpartisipasi mencapai 144, angkatan 2016 ada pada posisi kedua mencapai 89

responden.

Adapun demografi responden dari Survei Kepuasan Masyarakat 2018 cukup beragam, diikuti oleh empat program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ini menunjukkan bahwa permohonan pemberian pelayanan sangat dibutuhkan oleh mahasiswa, terutama yang berkaitan dalam bidang akademik.

2. Distribusi Responden berdasarkan tahun masuk (angkatan)

Grafik.2.2. Sebaran Responden berdasarkan Program Studi

■ >2015 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Diagram diatas menjelaskan jumlah populasi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berdasarkan tahun masuk/Angkatan mulai sebelum tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Pada angkatan tahun 2015 keatas menjadi angkatan dengan responden terkecil yaitu dengan prosentase sebesar 2,80% dan respondenya sebanyak 9 mahasiswa, selanjutnya diikuti dengan angkatan 2018 dengan prosentase sebanyak 14.90%

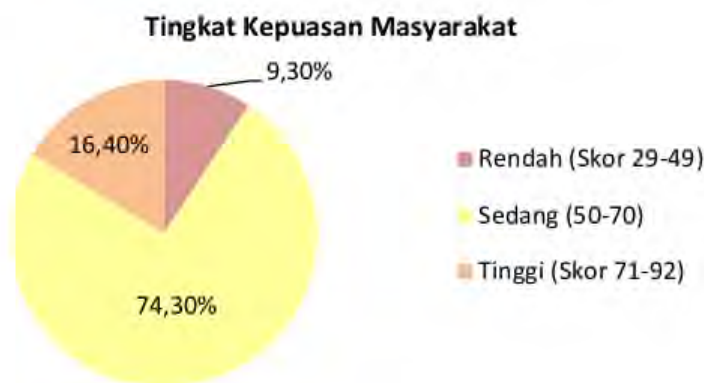
respondenya sebanyak 48 mahasiswa. kemudian diangkatan 2017 menempati posisi ketiga setelah angkatan tahun 2015 dengan prosentase sebanyak 19.50% dan respondenya sebanyak 63 mahasiswa. selanjutnya responden terbanyak kedua ditempati angkatan 2016 dengan prosentasi sebesar 27.60% dengan responden sebanyak 89 mahasiswa. dan yang responden yang paling banyak adalah di angkatan 2017 dengan prosentase sebesar 35.30% dengan responden 144 mahasiswa, demikian terjadi Karena angkatan 2017 sedang melewati beberapa fase sehingga lebih aktif dan sudah mengetahui beberapa masa yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

B. Nilai Kepuasan Masyarakat

1. Sebaran Umum

Berdasarkan data yang ada dapat disimpulkan dari survey: nilai minimum berjumlah 29, dan nilai maksimum berjumlah 92 dengan rata-rata 62.17 dan juga standar deviasinya 9.734.

Grafik 2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas mahasiswa memiliki tingkat kepuasan sedang dengan prosentase mencapai 74,3%. Tentu ini membuktikan bahwa pelayanan publik di FISIP UPN Jatim belum bisa memberikan *Service Excellence*, padahal pada paradigma manajemen pelayanan, *Service Excellence* adalah salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan supaya tetap bertahan di tengah persaingan global saat ini. *Service Excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus

mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan.(Saleh, 2014)

Dari grafik diatas dapat pula diketahui bahwa masih ada 9,3% mahasiswa yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Dan hanya 16.4% mahasiswa yang memiliki tingkat kepuasan tinggi. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa pelayanan yang ada di FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terbilang masih kurang baik dikarenakan menurut data survey yang menilai dengan kepuasan tinggi terbilang masih rendah dan penilaian tertinggi pada tingkat kepuasan sedang.

2. Sebaran berdasarkan Program Studi

a. Program Studi Ilmu Komunikasi

Grafik 2.4. Tingkat Kepuasan Masyarakat



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Program Studi Ilmu Komunikasi berada pada kualifikasi sedang. Jumlah prosentase untuk penilaian rendah sebesar 4.8%, sedang dengan jumlah prosentase

79.3%, dan tinggi dengan jumlah prosentase 79.3%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas mahasiswa –mahasiswi Ilmu Komunikasi dengan tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan yang ada di FISIP UPN ‘Veteran’ Jawa Timur dengan prosentase 79.3%, dan disusul dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 15.9% kemudian dengan tingkat kepuasan rendah terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan di FISIP berada di urutan paling akhir dengan prosentase 4.8%.

b. Program Studi Hubungan Internasional

Grafik 2.5. Tingkat Kepuasan Masyarakat



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Berdasarkan diagram diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Program Studi Hubungan Internasional mayoritas pada tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 50%. Kemudian disusul dengan tingkat kepuasan rendah dengan prosentase 37%. Serta tingkat kepuasan tinggi diurutan paling akhir dengan jumlah prosentase 13%.

c. Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Grafik 2.6. Tingkat Kepuasan Masyarakat



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Berdasarkan diagram diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara mayoritas pada tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 77.6%. Kemudian tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 11.9%.Sementara itu, tingkat kepuasan rendah dengan prosentase 10.4%.

d. Program Studi Administrasi Bisnis

Grafik 2.7. Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat

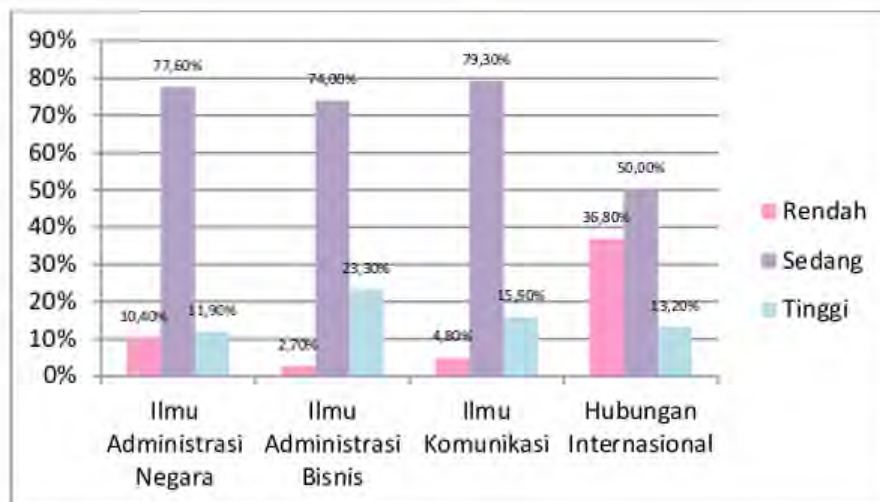


Sumber: diolah dari data primer (2018)

Berdasarkan diagram diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis mayoritas pada tingkat kepuasan sedang. Prosentase responden yang menilai kualitas layanan yang diberikan pada tingkatan “sedang” sebesar 74%. Dilanjutkan dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 23.3% dan diposisi terakhir dengan tingkat kepuasan rendah dengan prosentase 2.7%.

e. Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Grafik 2.8. Perbandingan Kepuasan Masyarakat



Sumber: diolah dari data primer (2018)

Berdasarkan pada diagram diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN 'Veteran' Jawa Timur pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Administrasi Bisnis, Ilmu Komunikasi tingkat kepuasan yang pertama yaitu sedang, dilanjutkan dengan tingkat kepuasan

tinggi, dan yang terakhir adalah tingkat kepuasan rendah. Berbeda halnya dengan Program Studi Hubungan Internasional tingkat kepuasan yang pertama berada pada tingkat sedang kemudian dilanjutkan dengan tingkat kepuasan rendah dan yang terakhir adalah tingkat kepuasan tinggi. Ini berarti bahwa mahasiswa-mahasiswi pada Program Studi Hubungan Internasional tingkat kepuasaannya terhadap pelayanan yang ada di FISIP berada pada tingkat rendah.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat 2018 dilakukan secara langsung dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Dosen dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dosen dan Tenaga Kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa yaitu dengan menyediakan beberapa informasi. Mahasiswa dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan pelayanan akademik dari Dosen dan Tenaga Kependidikan dengan cara datang langsung ke ruang Dosen dan Tenaga Kependidikan yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Data identitas mahasiswa yang melakukan permohonan untuk mendapatkan pelayanan tersebut akan tercatat dalam buku arsip yang telah disediakan. Namun, tidak semua bentuk pelayanan yang diminta oleh mahasiswa dicatat dalam buku arsip. Hal tersebutlah yang kemudian akan digunakan untuk menyebarkan kuesioner survei secara langsung. Sebelum para

responden menjawab survei, mereka harus mengisi data pribadi yang terdiri dari program studi, dan tahun angkatan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dari pemohon pelayanan, responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat.

Adapun bentuk pertanyaannya meliputi:

1. Persyaratan teknis dan administratif,
2. Sistem, mekanisme atau prosedur,
3. Waktu penyelesaian,
4. Biaya/tarif,
5. Produk spesifikasi jenis layanan,
6. Kompetensi pelaksana,
7. Perilaku petugas pelaksana,
8. Penanganan pengaduan, saran, dan laporan
9. Sarana dan prasarana.

Pada akhir survei, responden berjumlah 323 mahasiswa dari empat program studi yang diminta untuk memberikan kritik dan saran untuk perbaikan layanan selanjutnya.

D. Analisis Kepuasan Masyarakat

Permenpan No. 14 Tahun 2017 mengenai Survey Kepuasan Masyarakat memberi panduan jelas mengenai klasifikasi penilaian mutu pelayanan menjadi 4 kategori. Standar penilaian menurut regulasi yang telah diberikan tersebut, digambarkan dalam tabel di halaman selanjutnya:

Tabel 2.2. Tabel Penilaian Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Konversi (NIK)	Interval	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,59	25,00-64,99		D	Tidak Baik
2	2,60-3,05	65,00-76,60		C	Kurang Baik
3	3,06-3,52	76,61-88,30		B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00		A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan 14 tahun (2017)

Dari tabel di atas, permenpan menggunakan empat kategori kinerja unit pelayanan yaitu Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Dengan klasifikasi penilaian “A” untuk “sangat baik”, “B” untuk “Baik”, “C” untuk “Kurang Baik” dan “D” untuk “Tidak Baik”. Permenpan juga memberikan Nilai Interval 1,00-4,00, nilai persepsi yang merupakan simbol penilaian responden dalam pengisian kuisisioner dan juga NIK dari 25,00-100,00 untuk penilaian saat rekapitulasi peneliti, yang dibagi dalam 4 kategori sesuai tingkatan. Dari hasil analisis Indeks KM dapat ditabulasikan dalam tabel di halaman selanjutnya:

Tabel 2.3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3.33	3.50	3.00	3.00	3.67	3.67	3.33	3.00	2.67
2	3.67	3.50	2.00	2.50	3.00	2.33	3.00	1.00	2.33
3	3.33	3.50	3.50	4.00	3.33	3.00	3.33	2.00	2.00
4	3.33	3.00	3.00	3.00	3.33	3.00	2.67	2.00	2.00
5	3.00	2.00	3.00	2.50	3.00	2.33	3.00	2.00	2.00
.....
318	2.00	2.50	2.50	3.50	3.67	2.67	2.33	2.50	2.33
319	4.00	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
320	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.67	2.33	2.00	2.33
321	3.00	3.00	3.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	2.00
322	4.00	3.50	3.00	3.00	2.00	2.00	1.67	1.00	1.67
323	2.33	2.00	2.00	4.00	3.33	2.67	2.33	2.00	2.33
Total Nilai Unsur	929	914.5	851	928.5	939	888	867	749	775
NRR Unsur	2.88	2.831	2.63	2.875	2.907	2.75	2.68	2.32	2.4
NRR Tertimbang	0.32	0.315	0.29	0.319	0.323	0.31	0.3	0.26	0.27
Total NRR Tertimbang	2.70								
IKM	67.42388416								

Sumber: pengolahan data responden survey kepuasan masyarakat

Keterangan :

1. U1 – U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
2. NRR = Nilai Rata-Rata
3. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
4. NRR Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner yang terisi
5. NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan dalam unsur 1 mempunyai nilai rata-rata 2.88 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur

terhadap persyaratan teknis dan administratif ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 2 mempunyai nilai rata-rata 2.831 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap sistem, mekanisme atau prosedur ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 3 mempunyai nilai rata-rata 2.63 yang berarti bahwa kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 4 mempunyai nilai rata-rata 2.875 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap biaya/tarif dalam penerimaan layanan untuk mengurus dan/atau memperoleh pelayanan ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 5 mempunyai nilai rata-rata 2.907 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 6 mempunyai nilai rata-rata 2.75 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana kompetensi ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 7 mempunyai nilai rata-rata 2.68 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap perilaku petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan ialah **Kurang Baik (C)**. Unsur 8 mempunyai nilai rata-rata 2.32 yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan saran dan tindak lanjut ialah **Tidak Baik (D)**. Unsur 9 memiliki nilai rata-rata 2.4

yang berarti kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur terhadap sarana dan prasarana ialah **Tidak Baik (D)**.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa yang paling rendah terdapat pada pelayanan tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan saran dan tindak lanjut serta sarana dan prasarana yang tergolong kategori **Tidak Baik (D)**. Sedangkan nilai rata-rata terhadap kepuasan mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur mempunyai nilai IKM sebesar 67.42388416 yang berarti kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang ada FISIP masih **Kurang Baik (C)**.

E. Analisis Berdasarkan Unsur Kepuasan Masyarakat

Dari data sebelumnya dapat dipaparkan setiap nilai rata-rata unsur dalam tabulasi dibawah ini.

Tabel 2.4. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	2.88
U2	Prosedur	2.831
U3	Waktu Pelayanan	2.63
U4	Biaya/Tarif	2.875
U5	Produk Layanan	2.907
U6	Kompetensi Pelaksana	2.75
U7	Perilaku Pelaksana	2.68
U8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	2.32
U9	Sarana dan Prasarana	2.4

Sumber: pengolahan data responden survey kepuasan masyarakat

Pembahasan setiap unsur akan disampaikan lebih detil sebagai berikut:

1. Persyaratan Teknis dan Administratif

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah memberikan persyaratan teknis dan administratif guna membantu mahasiswa selama perkuliahan. Persyaratan tersebut diantaranya persyaratan dalam pembuatan surat menyurat di Tata Usaha FISIP, persyaratan mahasiswa ketika akan sidang magang/skripsi dan persyaratan perkuliahan kontrak kuliah di setiap hari pertama perkuliahan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai rata-rata 2,88, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Apa bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik.

Tabel 2.5. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 1

		Frequency	Percent
Valid	Rendah	20	6.2
	Sedang	221	68.4
	Tinggi	82	25.4
	Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 1 "Persyaratan Teknis dan Administratif" mayoritas di tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 68.4% yang kemudian dilanjutkan dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 25.4% dan hanya 6,2%

yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Hampir 93.8% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 1 berada pada kategori sedang – tinggi.

2. Sistem, Mekanisme Atau Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Tujuannya adalah untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah mensistem dan memprosedur pelayanan-pelayanan yang ada, diantaranya adalah prosedur pembuatan surat di Tata Usaha, program studi memberikan pengumuman mengenai prosedur ketika mahasiswa akan sidang magang/skripsi serta prosedur pengajaran penilaian. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.831, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik

Tabel 2.6. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 2

		Frequency	Percent
Valid	Rendah	51	15.8
	Sedang	205	63.5
	Tinggi	67	20.7
	Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 2 “Sistem, Mekanisme atau Prosedur“ mayoritas di tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 63,5% yang kemudian dilanjutkan dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 20,7% dan hanya 15,8 yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Hampir 84,2% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 2 berada pada kategori sedang – tinggi.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jenis pelayanannya berupa pelayanan pengurusan surat di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial, pelayanan pengurusan pengajuan sidang magang/proposal/skripsi di program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan keefektifan waktu penyelesaian mata kuliah per sks yaitu 50 menit. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.63, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik.

Tabel 2.7. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 3

	Frequency	Percent
Valid Rendah	78	24.1
Sedang	209	64.7
Tinggi	36	11.1
Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 3 "Persyaratan Teknis dan Administratif" mayoritas pada tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 64,7% yang kemudian dilanjutkan dengan tingkat kepuasan rendah dengan prosentase 24,1% dan hanya 11,1% memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hampir 88.8% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 3 berada pada kategori rendah - sedang.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Didalam unsur ini terdapat pernyataan, diantaranya pelayanan tenaga pendidik Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik bebas biaya, Pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mmberikan kemudahan informasi tentang penurunan biaya Uang Kuliah Tunggal (UKT) dan biaya buku pedoman magang/skripsi. Berdasarkan hasil survei, unsur ini

mendapatkan nilai 2.875, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik.

Tabel 2.8. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 4

		Frequency	Percent
Valid	Rendah	37	11.5
	Sedang	210	65.0
	Tinggi	76	23.5
	Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 4 "Biaya/Tarif" mayoritas memilih tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 65,0% dan dilanjutkan dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 23,5% dan hanya 11,5% memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hampir 88.5% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 4 berada pada kategori sedang - tinggi.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk Spesifikasi Jenis Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik telah menyediakan berbagai spesifikasi jenis layanan. Berdasarkan

hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.907, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik.

Tabel 2.9. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 5

	Frequency	Percent
Valid Rendah	26	8.0
Sedang	236	73.1
Tinggi	61	18.9
Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 5 “Produk Spesifikasi Jenis Layanan” mayoritas di tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 73,1% dan dilanjutkan dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 18,9% dan hanya 8% yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Hampir 92% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 5 berada pada kategori sedang – tinggi.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.75, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik.

Tabel 2.10. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 6

		Frequency	Percent
Valid	Rendah	43	13.3
	Sedang	233	72.1
	Tinggi	47	14.6
	Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 6 “Kompetensi Pelaksana” mayoritas pada tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 72,1% dan dilanjutkan dengan tingkat kepuasan tinggi dengan prosentase 14,6% dan hanya 13,3% yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Hampir 86.7% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 6 berada pada kategori sedang - tinggi.

7. Perilaku Petugas Pelaksana

Perilaku Petugas Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini responden tentunya telah mendapatkan berbagai cara penyikapan yang diberikan oleh petugas pelaksana. Petugas pelaksana disini yang dimaksud adalah Tenaga Pendidik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.68, ditinjau dari standar penilaian yang

diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan C yang menandakan kinerja pelayanannya kurang baik.

Tabel 2.11. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 7

		Frequency	Percent
Valid	Rendah	61	18.9
	Sedang	218	67.5
	Tinggi	44	13.6
	Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 7 "Perilaku Petugas Pelaksana" terbanyak di tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 67,5% dan dilanjutkan tingkat kepuasan rendah dengan prosentase 18,9% dan hanya 13,6% memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hampir 86.4% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 7 berada pada kategori rendah - sedang.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Laporan

Penanganan Pengaduan, saran, dan laporan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah menyediakan fasilitas diantaranya kotak saran yang ada di Gedung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan kordinasi antar ormawa dengan pihak Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.32, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan D yang menandakan kinerja pelayanannya tidak baik.

Tabel 2.12. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 8

	Frequency	Percent
Valid Rendah	167	51.7
Sedang	137	42.4
Tinggi	19	5.9
Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 8 “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Laporan” mayoritas memilih kepuasan rendah dengan prosentase 51,7% dan dilanjutkan tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 42,4% dan hanya 5,9% memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hampir 94.1% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 8 berada pada kategori rendah - sedang.

9. Sarana dan Prasarana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah menyediakan sarana dan prasarana guna meningkatkan kenyamanan fasilitas dalam proses belajar akademik. Sarana tersebut

berupa fasilitas pengajaran maupun fasilitas pendukung. Fasilitas pengajaran meliputi ruang kelas, laboratorium, proyektor, dan sebagainya. Sedangkan fasilitas pendukung meliputi tempat parkir, toilet, ruang seminar, ruangan tunggu dan sebagainya. Ruang tunggu misalnya dibutuhkan mahasiswa saat melakukan permohonan pelayanan. Berdasarkan hasil survei, unsur ini mendapatkan nilai 2.4, ditinjau dari standar penilaian yang diinstruksikan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) bahwa nilai rata-rata tersebut masuk kategori mutu pelayanan D yang menandakan kinerja pelayanannya tidak baik.

Tabel 2.13. Penilaian Pengguna Terhadap Unsur 9

		Frequency	Percent
Valid	Rendah	122	37.8
	Sedang	177	54.8
	Tinggi	24	7.4
	Total	323	100.0

Sumber : diolah dari data primer (2018)

Dari table di atas dapat diketahui bahwa penilaian mahasiswa terhadap unsur 9 "Sarana dan Prasarana" dominan di tingkat kepuasan sedang dengan prosentase 54,8% dan dilanjutkan tingkat kepuasan rendah dengan prosentase 37,8% dan hanya 7,4% memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hampir 92.6% mahasiswa menilai pelayanan di FISIP pada unsur 9 berada pada kategori rendah - sedang.

BAB III

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Pelayanan publik berhubungan dengan administrasi publik, berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang birokrat terhadap masyarakat. Maka pelayanan publik menjadi tolak ukur yang utama bagi suatu instansi dan perhatian bagi masyarakat sekitar. Sehingga perlu adanya pemahaman tentang administrasi publik yang tepat bagi pegawai dalam melayani masyarakat, sebagaimana teori administrasi publik sebagai seni.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keharusan dalam organisasi publik. Karena kinerja suatu organisasi nilai baik, apabila dapat memberikan kepuasan bagi setiap masyarakat yang telah mendapatkan pelayanannya. Selain itu, tidak dapat dipungkiri juga bahwa kepuasan masyarakat merupakan sebuah urgensi pelayanan publik. Maka dari itu, ketika kepuasan masyarakat telah tercapai berarti salah satu tujuan dari organisasi pun dianggap berhasil dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis Survey Indeks Kepuasan Masyarakat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil analisis data, hanya 16.4% mahasiswa yang memiliki tingkat kepuasan tinggi dan 74% mahasiswa memiliki tingkat kepuasan sedang.
2. Indeks Kepuasan Mahasiswa yang dihitung adalah 67.42, yang berarti bahwa kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan Dosen dan Tenaga Kependidikan di FISIP adalah Kurang Baik (Kinerja Unit Pelayanan C).

3. Ditemukan 3 nilai unsur terendah pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini, yaitu U-8 “Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan” (nilai 2.4 dengan mutu pelayanan C), U-9 “Sarana dan Prasarana” (nilai 2.32 dengan mutu pelayanan C), dan U-3 “Waktu penyelesaian” (nilai 2.63 dengan mutu pelayanan C).
4. Ditemukan 3 nilai unsur tertinggi yaitu U-5 “Produk spesifikasi jenis layanan” (nilai 2.907 dengan mutu pelayanan C), U-1 “Persyaratan” (nilai 2.88 dengan dengan mutu pelayanan C), dan U-4 “Biaya/tarif” (nilai 2.875 dengan mutu pelayanan C).

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran tentang pelayanan Dosen dan Tenaga Kependidikan di FISIP berupa:

1. Untuk dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka FISIP harus meningkatkan kualitas pelayanan dibidang penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana, dan waktu penyelesaian.
2. Meskipun telah ditemukan 3 nilai unsur tertinggi, yaitu kualitas produk spesifikasi jenis layanan, persyaratan, dan biaya/tarif akan tetapi kualitas pelayanan pada unsur-unsur tersebut tetap perlu untuk di tingkatkan karena ketiga unsur tersebut masih berada pada Indeks C.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 04(2), 1–28.
- Antono, A. (2011). Orientasi pelayanan publik melalui pendekatan New Public Service Untuk Mengatasi Problem Kesehatan Pada program jamkesmas Di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas (Public Service Orientation Through a New Public Service Approach to Overcome Health Problems). *Jurnal Pembangunan Pedesaan*, 11, 7–16.
- Aryana.I Made , Salain.I M Alit K, Y. . W. (2016). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Pemeliharaan dan Perbaikan atas Pelayanan UPT-PP (Unit Pelaksana Teknis Pemeliharaan Dan Perbaikan) Politeknik, 4(1), 19–27.
- Ani Annisa Lasmah ,(2014) *Pengaruh Rubrik "Menuju Pemilu 2014" Di SKHU Tribun Lampung Terhadap Minat Pemilih Pemula Untuk Berpartisipasi Dalam Pemilihan Umum 2014 (Studi Korelasi Pada Pemilih Pemula Di Lingkungan FISIP Universitas Lampung Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2011-2013)*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Lampung.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2).
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2).
- Ekowati, T. (2014). Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan pada Sekolah RSBI / SBI. *Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 18, 20–36.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), 1–11.
- Fahmi, Rochmah, S. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Hasnih, Gunawan, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas

Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2).

Indriani, Rusmiwari, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).

Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586.

<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

Ma'arif, S. (2014). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan*. IAIN Walisongo.

Neng, K. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(September), 84–117.

Ndjurumbaha, T. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur*. Universitas Terbuka.

Ningtyas, T. (2017). New Public Service: Pelayanan Publik Berbasis Humanistik Untu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik*, 1(1). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>

Nugraheni, Z. A. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmungskid Kabupaten Magelang*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Permenpan. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Putra, pratiwi, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(1), 2118–2122. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>

Puspawati, A. A. (2016). Penerapan New Public Management (NPM) Di Indonesia (Reformasi Birokrasi, Desentralisasi,

Kerjasama Pemerintah dan Swasta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik). *Ilmu Administrasi Publik*, 01, 38–52.

Saleh, M. (2014). *Service Excellence / Pelayanan Prima*. Retrieved September 18, 1BC, from muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/service-excellent-pelayanan-prima

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi (editor). 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES

Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat diunduh dari <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id>

LAMPIRAN 1 Kuisisioner Penelitian Kepuasan Mahasiswa di FISIP

Program Studi :

Ilmu Administrasi Negara
Bisnis

Ilmu Administrasi

Ilmu Komunikasi

Hubungan Internasional

Tahun Angkatan :

Mohon untuk memberi tanda (V) pada setiap pernyataan yang anda pilih :

No	Keterangan	SS	S	TS	TS
1.	Persyaratan pembuatan surat menyurat di TU FISIP sederhana				
2.	Persyaratan yang diperlukan mahasiswa ketika akan sidang (magang/skripsi) mudah				
3.	Prosedur pembuatan surat di TU FISIP jelas				
4.	Program Studi memberikan pengumuman mengenai prosedur ketika mahasiswa akan sidang (magang/skripsi)				
5.	Dosen menjalankan prosedur pengajaran dan penilaian dengan baik (termasuk persiapan dan penutupan kelas,dsb)				
6.	Pelayanan pengurusan surat di TU Fisip tidak membutuhkan waktu yang lama				
7.	Dosen efektif dalam memaparkan materi perkuliahan,sesuai jatah dan ketentuan (50 Menit/SKS)				
8.	Pelayanan yang dilakukan tenaga pendidik bebas pungli				
9.	Pihak Fakultas memberikan kemudahan informasi tentang penurunan biaya UKT				
10.	Spesifikasi jenis layanan yang diberikan tenaga pendidik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa FISIP				
11.	Wadek 1 melayani mahasiswa dalam bidang akademik dengan baik				
12.	Wadek 3 melayani mahasiswa dalam bidang kemahasiswaan dengan baik				
13.	Tenaga pendidik FISIP kompeten dalam memberikan pelayanan				
14.	Komunikasi tenaga pendidik FISIP terhadap mahasiswa sudah baik				
15.	Tenaga pendidik FISIP selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan				
16.	Petugas TU bersikap ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan				
17.	Dekanat,Dosen,TU,dan pegawai/karyawan Fisip memiliki kedisiplinan yang baik				
18.	Dekanat,Dosen,TU,dan pegawai/karyawan Fisip memiliki Etika yang baik sesuai norma dan tata krama				
19.	Sarana pengaduan kritik dan saran di FISIP cukup memadai dan berfungsi dengan baik				
20.	Pengaduan kritik dan saran di Fisip mendapat penanganan dan tindak lanjut yang baik				
21.	Kualitas gedung Fisip sangat layak dan baik,secara estetik maupun fungsional (interior dan eksterior)				
22.	Fasilitas pengajaran (Ruang Kelas,Kursi,Pengeras Suara,Proyektor,Papan Tulis,AC,Penerangan) dan Fasilitas				

	penunjang akademik lainnya (Wifi,Ruang Baca,Laboratorium,Ruang Seminar,dll) tersedia,terawat,dan berfungsi dengan baik				
23.	Fasilitas pendukung (Ruang tunggu,Ruang publik,Tempat Parkir,Toilet,TV di lobby) tersedia,terawat,dan berfungsi dengan baik				

SS = Sangat Setuju

S= Setuju

TS= Tidak Setuju

STS= Sangat Tidak Setuju

LAMPIRAN 2 Dokumentasi Tahapan Penelitian



Proses Persiapan Penelitian



Pengisian Kuisisioner oleh Responden



Pengisian Kuisisioner oleh Responden



Pengumpulan Data Secara Langsung dari Responden oleh Enumerator



Proses Rekapitulasi dan Pengolahan Data

Para Penulis

Dr.Ertien Rining Nawangsari, M.Si menyelesaikan S1 di Universitas Airlangga pada tahun 1992, melanjutkan studi S2 dan S3 bidang Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Selain bekerja sebagai staff pengajar dan peneliti aktif Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur, saat ini menjabat sebagai Koordinator Program Studi di tempat yang sama.

Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si menyelesaikan S1 di Universitas Gadjah Mada pada Departemen Ilmu Administrasi Negara FISIPOL lalu melanjutkan studi S2 Ilmu Administrasi Konsentrasi Manajemen Publik di Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman. Saat ini bekerja sebagai staff pengajar dan peneliti di Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur, selain itu juga menjabat sebagai Direktur Umum di Sasanti Institute

Profil Lembaga

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur (UPNVJT) adalah Program Studi (Progdi) Unggulan di UPNVJT yang mendapatkan nilai Akreditasi "A" dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Progdi Administrasi Negara saat ini didukung oleh 11 Sumber Daya Ahli, dengan 4 dosen berkualifikasi Doktor, 1 dosen kandidat Doktor dan sisanya master pada berbagai bidang keahlian, seperti Administrasi Pembangunan, Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Selain mencetak sarjana-sarjana Administrasi Negara yang berkualitas dan Berjiwa Bela Negara, dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, Progdi Administrasi Negara juga memiliki layanan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, pendampingan dan pengembangan Governansi Digital (*e-Gov*) sektor Publik, dan pendampingan Pemerintah Desa dalam pendirian dan pengelolaan Badan Usaha Milik Desa.

SASANTI INSTITUTE adalah lembaga ilmiah yang independen yang bertujuan untuk mengembangkan dan mengadakan penelitian-penelitian sosial terapan dan publikasi ilmiah, melaksanakan pengembangan ilmu pengetahuan pendidikan, pemberdayaan dan pengabdian kepada masyarakat dan melaksanakan kerjasama antar lembaga-lembaga dan atau badan-badan lain baik di dalam negeri maupun di luar negeri, dengan pusat studi, baik secara individu maupun berkelompok/bermitra. Terdapat beberapa komisi kerja seperti Komisi Kerja Kajian Kepuasan Masyarakat untuk Institusi Publik dan Institusi Bisnis, Komisi Kerja Kebijakan Publik, Komisi Kerja Manajemen Sektor Publik, Komisi Kerja Kajian Bisnis dan Marketing, Komisi Kerja Jurnal Ilmiah "Dinamika Administrasi" dan Komisi Kerja Pengembangan Pariwisata. Sasanti Institute melalui lembaga penerbitannya juga berkomitmen untuk menghadirkan buku-buku yang berkualitas demi perkembangan Ilmu Pengetahuan secara khusus dalam kerangka keilmuan sosial.

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT RISET PADA PENGGUNA LAYANAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com

Internet Source

4%

2

www.pn-putussibau.go.id

Internet Source

3%

3

es.scribd.com

Internet Source

2%

4

Submitted to Universitas Terbuka

Student Paper

1%

5

Submitted to iGroup

Student Paper

1%

6

docplayer.info

Internet Source

<1%

7

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<1%

8

jurnal.stiapembangunanjember.ac.id

Internet Source

<1%

9

Submitted to Universitas Lancang Kuning

<1 %

10

Submitted to State Islamic University of
Alauddin Makassar

Student Paper

<1 %

11

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<1 %

12

repository.unair.ac.id

Internet Source

<1 %

13

petrussamo.wordpress.com

Internet Source

<1 %

14

sinta.unud.ac.id

Internet Source

<1 %

15

Submitted to Universitas Ibn Khaldun

Student Paper

<1 %

16

jurnal.untirta.ac.id

Internet Source

<1 %

17

sambada.net

Internet Source

<1 %

18

Submitted to Universitas Pendidikan
Indonesia

Student Paper

<1 %

19

library.upnvj.ac.id

Internet Source

<1 %

20

www.djpbk.kemenkeu.go.id

Internet Source

<1 %

21	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	<1 %
23	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
24	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
25	kps2k.org Internet Source	<1 %
26	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
27	rsjsoerojo.co.id Internet Source	<1 %
28	bibvirtual.ucla.edu.ve Internet Source	<1 %
29	prezi.com Internet Source	<1 %
30	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
32	Submitted to General Sir John Kotelawala	<1 %

33	id.123dok.com Internet Source	<1 %
34	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
35	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
36	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
37	fisip.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
38	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
39	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1 %
40	admpublik.fisip.undip.ac.id Internet Source	<1 %
41	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %
42	karantinapertanianende.info Internet Source	<1 %
43	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
44	pkkmb.fisip.uns.ac.id Internet Source	<1 %

45	Submitted to Universiti Malaysia Perlis Student Paper	<1 %
46	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
47	Wina Gusmayanti, R Siti Pupu Fauziah, Iyon Muhdiyati. "PENGARUH MINAT MEMBACA CERITA PAHLAWAN PADA HASIL PENGAJARAN", DIDAKTIKA TAUHIDI: JURNAL PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR, 2018 Publication	<1 %
48	Submitted to Sekolah Global Jaya Student Paper	<1 %
49	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
50	tiupnjogja.com Internet Source	<1 %
51	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
52	Rahayu Kristiniati, Ilmi Usrotin Choiriyah. "PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAKSANAAN PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI PERKOTAAN (PNPM-MP) DI DESA BLIGO KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2014 Publication	<1 %

53	repository.uksw.edu Internet Source	<1%
54	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
55	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1%
56	unifa.ac.id Internet Source	<1%
57	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1%
58	www.magonlinelibrary.com Internet Source	<1%
59	fisip.uns.ac.id Internet Source	<1%
60	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1%
61	upnyk.ac.id Internet Source	<1%
62	eprints.upnjatim.ac.id Internet Source	<1%
63	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1%
64	fisip.unair.ac.id Internet Source	<1%

65	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1 %
66	ak.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
67	www.unisayogya.ac.id Internet Source	<1 %
68	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
69	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
70	adoc.tips Internet Source	<1 %
71	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
72	Submitted to Universitas Kristen Satya Wacana Student Paper	<1 %
73	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
74	jurnal.kemendagri.go.id Internet Source	<1 %
75	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
76	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %

77	lib.ui.ac.id Internet Source	<1%
78	mafiadoc.com Internet Source	<1%
79	id.scribd.com Internet Source	<1%
80	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1%
81	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1%
82	www.sapos.co.id Internet Source	<1%
83	www.ejournal-s1.undip.ac.id Internet Source	<1%
84	provideroutboundpacet.blogspot.com Internet Source	<1%
85	conferences.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
86	Submitted to Padjadjaran University Student Paper	<1%
87	M Salam, Fajar Surya Ningsih. "Pengaruh Penerapan Model Pembelajaran Number Head Together Terhadap Motivasi Belajar Pkn Siswa Sekolah Dasar", Jurnal Gentala	<1%

Pendidikan Dasar, 2016

Publication

88

Submitted to UIN Sunan Gunung Djati
Bandung

Student Paper

<1 %

89

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

90

Submitted to Universitas Siswa Bangsa
Internasional

Student Paper

<1 %

91

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Student Paper

<1 %

92

Submitted to Universitas Islam Indonesia

Student Paper

<1 %

93

ejurnal.unisri.ac.id

Internet Source

<1 %

94

muhadamlabolo.blogspot.com

Internet Source

<1 %

95

repository.ubaya.ac.id

Internet Source

<1 %

96

pemerintahan.umm.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude bibliography On