

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI TATA USAHA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**VIRGIANO YUNARI PASO PANDE**  
NPM :1141010024

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR  
SURABAYA  
2018**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI TATA USAHA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

**Disusun Oleh:**

**VIRGIANO YUNARI PASO PANDE**  
**NPM 1141010024**

**Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui:  
Pembimbing**



**Dr. Ertien Rining N. M. Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Lukman Arif, M. Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI TATA USAHA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

**Disusun Oleh :**

**VIRGIANO YUNARI PASO PANDE**  
**NPM 1141010024**

**Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 18 Juli 2018**

**Menyetujui,**

**Pembimbing**



**Dr. Ertien Rining N. M. Si**  
**NIP. 196801161994032001**

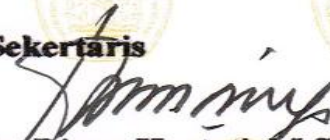
**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**



**Dr. Ertien Rining N. M. Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**2. Sekretaris**



**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**3. Anggota**

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui,  
DEKAN**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI TATA USAHA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR**

**Nama Mahasiswa** : Virgiano Yunari Paso Pande  
**NPM** : 1141010024  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Direvisi dan Disahkan**

**Pada Tanggal : 25 Juli 2018**

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

**PENGUJI III**



**Dr. Ertien Rining N., M.Si**  
NIP. 196801161994032001

**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001

## ABSTRAK

Virgiano Yunari Paso Pande, 1141010024

Kualitas Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Adanya suatu pelayanan pendidikan yang profesional dan berkualitas yang dilakukan oleh lembaga pendidikan maka secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pendidikan mahasiswa yang dihasilkannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur dan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menghambat Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang Kualitas Pelayanan Administrasi di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur. Penelitian Kualitatif bermaksud untuk memahami Fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan.

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sumber, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kualitas pelayanan publik di tatasaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara, Observasi atau Pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, pada penelitian terhadap kualitas Pelayanan yang di miliki oleh Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur memenuhi lima prinsip dimensi pelayanan yaitu Responsif (*responsive*), Kepastian atau Jaminan (*assurance*), Reliabilitas (*reliability*), Empati (*empathy*), Nyata (*tangibles*)

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Penelitian

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpaha nrahmat, berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI TATA USAHA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UPN VETERAN JAWA TIMUR”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini. Disamping itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ JawaTimur.
2. Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” JawaTimur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” JawaTimur.
4. Kedua Orang Tua dan Keluarga penulis serta yang senantiasa mengiringi penulis dengan Doa – doa dan dukungan.

5. Teman – teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 yang membantu penulis baik moril maupun materil.
6. Dan pihak - pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga dengan Skripsi ini bias bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 08 juni 2018

Penulis

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I :PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II :LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Asas-asas Pelayanan dan Prinsip- prinsip Pelayanan.....	15
2.2.2.1 Asas-asas Pelayanan.....	15
2.2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan.....	18
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20



2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.5 Kerangka Berfikir.....	24

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Analisa Data.....	33
3.7 Keabsahan Data .....	36

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur .....	40
4.1.2 Lokasi Kampus Universitas Pembanguna Nasional “VETERAN” Jawa Timur .....	41
4.1.3 Visi dan Misi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur .....	42
4.1.4 Tujuan Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur .....	43
4.1.5 Struktur Organisasi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur ..	43
4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.3 Pembahasan.....	79

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	25
Gambar 3.1 Alur Analisis Data.....	36
Gambar 4.1 Struktur organisasi di Fisip UPN “VETERAN” Jawa Timur .....	56
Gambar 4.2 Ruangan Tata Usaha di Fisip UPN ”VETERAN” Jawa Timur .....	73
Gambar 4.3 Kotak Saran.....	74
Gambar 4.4 Waktu Pelayanan Tata Usaha di Fisip UPN “VETERAN” Jawa Timur .....	74
Gambar 4.5 Loker Pelayanan di Tata Usaha Fisip UPN “VETERAN” Jawa Timur .....	75
Gambar 4.6 Loker Pelayanan Administrasi .....	75
Gambar 4.7 Formulir Pelayanan yang di Sediakan Dalam Melayani Kebutuhan Mahasiswa ....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 4.1 Susunan Daftar Nama Pimpinan di Fisip.....	57
Tabel 4.2 Akuntabilitas Pelaksanaan Tugas .....	57
Tabel 4.3 Fungsi Manajerial dan Akademik Dalam Pelaksanaan Tugas.....	58
Tabel 4.4 Data kepegawaian Bagian Tata Usaha.....	66
Tabel 4.5 Jumlah Mahasiswa Fisip Secara Keseluruhan .....	76
Tabel 4.6 Jumlah Mahasiswa Fisip Tahun 2017/2018.....	77