

Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Administrasi di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara

Bayu Kurniaaji¹, Tri Sutrisno², Benedictus Sudiyana³, Singgih Subiyantoro⁴

Universitas Veteran Bangun Nusantara

bayuajigeokra@gmail.com¹, trisutrisno@univetbantara.ac.id²,

benedictussudiyana@univetbantara.ac.id³, singgihsbiyantoro@univetbantara.ac.id⁴

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pengguna layanan akademik FKIP diantaranya alumni, dosen, mahasiswa, mitra, pengguna lulusan, dan tenaga kependidikan. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner dengan menggunakan *google form* yang dibuat berdasarkan indikator pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi FKIP di Universitas Veteran Bangun Nusantara dikategorikan sangat memuaskan, ~~namun~~ meskipun ditemukan ~~pada~~ ada indikator yang masih memiliki nilai sangat tidak memuaskan sebesar 0,5% antara lain: keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kesopanan dan keramahan, kepastian jadwal pelayanan petugas.

Kata kunci: *pelayanan, administrasi, google form*

Abstract

The purpose of this study was to determine user satisfaction with administrative services at FKIP Veteran Bangun Nusantara University. The method in this study uses a quantitative descriptive method. The subjects of this study were FKIP academic service users including alumni, lecturers, students, partners, graduate users and education personnel. The data collection technique is a questionnaire using a google form which is based on administrative service indicators. The results showed that user satisfaction with the administration services of FKIP at the University of Veteran Bangun Nusantara was categorized as very satisfactory, but it was found that indicators still had a very unsatisfactory value of 0.5%, including: justice in getting service, courtesy and friendliness of officers, courtesy and friendliness, certainty of the officer's service schedule.

Keywords: *service, administration, google form*

✉ Corresponding author :

Email : bayuajigeokra@gmail.com

Jurnal Pendidikan, Sains Sosial, dan Agama

PENDAHULUAN

Sebuah lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa dan dosen. Pelayanan yang baik juga mencerminkan mutu dari sebuah perguruan tinggi. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi ataupun jurusan kepada mahasiswa, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menitipkan anak-anak di perguruan tinggi atau universitas (Muchlis et al., 2019). Keberhasilan suatu organisasi akan ditentukan oleh banyak faktor, diantaranya keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan kepada semua elemen yang berhubungan dengan organisasi tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan dirasakan baik maka akan tercipta kepuasan yang dirasakan oleh banyak orang dan ini akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi pada organisasi tersebut. Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah sarana untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan faktor yang menentukan mutu suatu universitas dan dapat memperlihatkan kepuasan pengguna layanan tersebut.

(Kurniadi et al., 2017) Fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada Perguruan Tinggi (PT) merupakan salah satu faktor yang bisa menarik minat calon mahasiswa untuk kuliah di PT tersebut, sehingga banyak perguruan tinggi yang berlomba-lomba melengkapi fasilitasnya tidak hanya sebatas pada infrastruktur saja, tetapi juga sekarang sudah mulai memperhitungkan fasilitas TIKnya guna mempermudah pelayanan kepada seluruh civitas akademik. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas (Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, 2015). Kepuasan pengguna akan tercapai bila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya.

Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan (Yunani et al., 2020). Pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan (Ekawati, 2022). Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar (Majid et al., 2020).

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna. Universitas sebagai penyedia layanan perguruan tinggi berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin. Perguruan Tinggi harus mampu mengelola sistem mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah sistem layanan

yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat mutu. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kepedulian pemerintahan terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat yang berdasarkan standar dan prosedur pelayanan dalam mewujudkan *trust* masyarakat sehingga tercapainya kepuasan masyarakat serta terwujudnya loyalitas yang tinggi dari masyarakat (Karim & Wahyu, 2020).

Kepuasan masyarakat adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam pelayanan jasa, kepuasan masyarakat diukur dengan tingkat kepuasan yang berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan suatu perusahaan atau instansi tersebut (Fahmi Kamal et al., 2020). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, jasa maupun, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas (Suandi, 2019).

Ada tataran konsep sebuah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen yang dalam hal ini mahasiswa jasa dengan mutu yang dirasakan. Kualitas layanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pengguna untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. (Hidayah, 2016) Kepuasan konsumen terhadap pelayanan perguruan tinggi tidak tercermin dari konsumen mengulang pemakaian jasa yang sama dengan program yang sama pula. Kepuasan konsumen perguruan tinggi tercermin dari kesediaannya menyebarkan berita - berita positif dan merekomendasikan kepada orang lain.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*). Bagi perusahaan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Karakteristik atau indikator dalam penilaian pelayanan administrasi sangat banyak seperti menurut (Yusa et al., 2021) Karakteristik pelayanan yang dijadikan acuan dalam pengukuran kepuasan pada penelitian adalah (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsibility*), (4) jaminan (*assurance*), (5) empati (*empathy*), dan (6) sistem informasi.

Menurut (Amin, 2017), pelayanan akademik merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Pelayanan memiliki syarat atau kriteria yang harus terpenuhi, dengan beberapa indikatornya meliputi (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas akademik, perlengkapan, pegawai dosen/karyawan, dan sarana komunikasi, (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, (3) Daya tanggap (*responsivess*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4)

Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan, (5) Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Tingkat mutu layanan akademik dapat diukur menggunakan 5 indikator yaitu, *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Berdasarkan perhitungan dari indikator tersebut, mutu layanan akademik berada pada kategori sedang. Tingkat kepuasan mahasiswa diukur menggunakan 3 indikator yaitu, senang, *share positive information*, dan tidak komplain, variabel kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang berdasarkan hasil perhitungan dari indikator-indikatornya (Martasubrata & Suwatno, 2016).

Manajemen layanan akademik adalah manajemen yang diterapkan dalam sebuah lembaga pendidikan yang meliputi proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) sumber daya pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif, efisien, dan responsif (Kemenuh, 2020). Banyak faktor atau indikator yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna terhadap pelayanan akademik dan biasanya faktor-faktor ini saling berhubungan dan sulit untuk dianalisis. Karena itu, perlu dilakukan analisis faktor.

Analisis faktor merupakan salah satu teknik reduksi variabel-variabel yang banyak menjadi beberapa faktor, tetapi hal tersebut tidak akan menghilangkan informasi yang diberikan. Faktor-faktor yang direduksi merupakan faktor yang saling berhubungan atau memiliki kesamaan (Dewi, 2013). Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari konsumen, pertanyaan mengungkap tentang kepuasan pelayanan. Dasar yang digunakan dalam pembuatan berdasarkan 14 kriteria diantaranya Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut: sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, dan pengalaman pelanggan (Afif et al., 2017). Oleh karena itu, dengan banyaknya indikator dan pentingnya kualitas pelayanan akademik terutama dari pengguna dilakukan penelitian di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara untuk mengetahui tingkat pelayanan dari berbagai sudut pandang sehingga pelayanan administrasi dapat dirasakan oleh semua pihak.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini berupa deskriptif

kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner penilaian kepuasan pelayanan administrasi di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Kuesioner diwujudkan dan disebar dalam bentuk *google form*.

(Sianipar, 2019) Google Form dapat menjadi salah satu *software* yang direkomendasikan untuk membuat alat penilaian secara *online*. Tampilan mukanya dan cara menggunakannya cukup sederhana sehingga mudah dimengerti. Respon mahasiswa terhadap penggunaan *google form* sebagai alternatif penilaian kepuasan pelayanan mahasiswa menunjukkan respon yang baik. Kuesioner diberikan kepada responden pengguna layanan seperti Mahasiswa, Alumni, Tenaga Kependidikan, Dosen, Mitra, dan Pengguna Lulusan, Kuesioner tersebut berisi pertanyaan berhubungan dengan objek penelitian yaitu pelayanan publik. (Husda, 2013) Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari konsumen, pertanyaan mengungkap tentang kepuasan pelayanan.

Dasar yang digunakan dalam pembuatan kuesioner berdasarkan 14 kriteria diantaranya Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data jenis responden menjadi sumber primer untuk menunjukkan persebaran pengguna dari pihak dalam dan luar universitas terutama pada pemanfaatan pelayanan administrasi. Jenis responden pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 6, yakni alumni, dosen, mahasiswa, mitra, pengguna lulusan dan tenaga kependidikan, seperti yang tertera pada Tabel 1. Jenis Pengguna berikut.

Tabel 1. Jenis Pengguna

Responden	Jumlah Responden
Alumni	47
Dosen	31
Mahasiswa	50
Mitra	20
Pengguna Lulusan	14
Tenaga Kependidikan	22
Jumlah	184

Dari tabel di atas menunjukkan jumlah total sebanyak 184 orang responden yang berpartisipasi dalam mengisi *google form* dengan persebaran data 47 alumni, 31 dosen, 50 mahasiswa, 20 mitra, 14 pengguna lulusan, dan 22 tenaga kependidikan. Data tersebut memperlihatkan responden terbanyak dalam pemanfaatan pelayanan administrasi di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara ada pada mahasiswa dan alumni. Hal ini terjadi karena pengguna yang sering menggunakan pelayanan administrasi FKIP terutama berkaitan dengan kegiatan perkuliahan dan kepengurusan serta legalisir ijazah adalah mahasiswa dan alumni.

Data penilaian kepuasan pengguna pelayanan administrasi disusun dengan menggunakan 14 indikator, yakni Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan. Pada kuesioner dengan indikator pertama menanyakan terkait prosedur pelayanan administrasi di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Prosedur Pelayanan

Indikator: Prosedur Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	126	68,5
Memuaskan	53	28,8
Tidak Memuaskan	5	2,7
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 126 responden dengan persentase 68,5 % memilih sangat memuaskan, 53 responden memilih memuaskan dengan persentase 28,8%, dan 5 responden memilih tidak memuaskan dengan persentase 2,7%. Hal ini memperlihatkan bahwa indikator prosedur pelayanan pada FKIP masuk dalam kategori sangat memuaskan, walaupun terdapat responden yang memilih tidak memuaskan sebesar 2,7%.

Pada kuesioner dengan indikator ke-2 menanyakan terkait Kejelasan Petugas Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan

Indikator: Kejelasan Petugas Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	138	75
Memuaskan	37	20,1
Tidak Memuaskan	9	4,9
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 138 responden dengan persentase 75 % memilih sangat memuaskan, 37 responden memilih memuaskan dengan persentase 37%, dan 9 responden memilih tidak memuaskan dengan persentase 4,9%. Hal ini memperlihatkan bahwa indikator prosedur pelayanan pada FKIP masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Pada kuesioner dengan indikator ketiga ke-3 menanyakan terkait Kedisiplinan Petugas Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Indikator: Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	134	72,8
Memuaskan	32	17,4
Tidak Memuaskan	17	9,2
Sangat Tidak Memuaskan	1	0,5

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 134 responden dengan persentase 72,8% memilih sangat memuaskan, 32 responden memilih memuaskan dengan persentase 17,4%, 17 responden dengan persentase 9,2%, dan kategori sangat tidak memuaskan sebesar 0,5% sejumlah 1 responden. Hal ini memperlihatkan bahwa indikator prosedur pelayanan pada FKIP masuk dalam kategori sangat memuaskan, walaupun terdapat 1 responden yang menilai dalam kategori tidak memuaskan. Hal ini bisa terjadi dikarenakan pada indikator ketepatan waktu masuk tenaga kependidikan sebagai petugas pelayanan dalam memulai waktu pelayanan dan penutupan waktu pelayanan, terdapat 1 responden sebagai ~~dimungkinkan~~ pengguna yang datang saat waktu pelayanan akan tutup atau waktu pelayanan belum dimulai sehingga tampak pelayanannya sangat tidak memuaskan. Sejalan

dengan pendapat (Majid et al., 2020), guna meningkatkan kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan. Indikator yang paling penting untuk diperbaiki adalah sikap kesiapsiagaan petugas di meja layanan sesuai tugas masing-masing dan pembaharuan alur layanan serta tata letaknya agar mudah diketahui. Sejalan dengan pendapat (Hermanto, n.d.), kedisiplinan petugas dapat dilihat dari kesesuaian jam kerja, keberadaan petugas di tempat saat jam kerja dan ketaatan terhadap peraturan dan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada kuesioner dengan indikator ke-4 menanyakan terkait Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada ~~table 5~~: tabel 5 berikut:

Tabel 5. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Indikator: Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	130	70,7
Memuaskan	44	23,9
Tidak Memuaskan	10	5,4
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 130 responden dengan persentase 70,7% memilih sangat memuaskan, 44 responden memilih memuaskan dengan persentase 23,9%, 10 responden dengan persentase 5,4%, dan kategori sangat tidak memuaskan sebesar 5,4% sejumlah 10 responden. Hal ini memperlihatkan bahwa indikator tanggung jawab petugas pelayanan pada FKIP masuk dalam kategori sangat memuaskan.

Pada kuesioner dengan indikator ke-5 menanyakan terkait Kemampuan Petugas Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada ~~table 6~~: tabel 6 berikut.

Tabel 6. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan

Indikator: Kemampuan Petugas Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	138	75
Memuaskan	38	20,7
Tidak Memuaskan	8	4,3

Sangat Tidak Memuaskan	0	0
------------------------	---	---

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 138 responden dengan persentase 75% memilih sangat memuaskan, 38 responden memilih memuaskan dengan persentase 20,7%, 8 responden dengan persentase 4,3% untuk kategori tidak memuaskan. Pada indikator kemampuan petugas pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai paling tinggi dalam kategori sangat memuaskan apabila dibandingkan dengan 14 indikator yang digunakan dalam penilaian kepuasan. Sejalan dengan penelitian (Chairiyaton et al., 2020) mengenai kemampuan petugas yang disamakan dengan daya tanggap petugas pelayanan, setelah melakukan pengolahan dan analisa data dari responden maka dapat digambarkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik masa pandemi covid-19 dinilai sudah dikategorikan baik. Namun, hal yang masih dirasakan cukup adalah pada empat bentuk pelayanan dari dimensi *responsiveness* yakni dalam hal uraian pelayanan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi, menerima dan menjawab permasalahan (keluhan) mahasiswa serta memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa dan tanggap terhadap kebutuhan/keperluan prasarana perkuliahan.

Pada kuesioner dengan indikator ke-6 menanyakan terkait Kecepatan Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kecepatan Pelayanan

Indikator: Kecepatan Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	126	68,5
Memuaskan	34	18,5
Tidak Memuaskan	24	13
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 126 responden dengan persentase 68,5% memilih sangat memuaskan, 34 responden memilih memuaskan dengan persentase 18,5%, 24 responden dengan persentase 13% untuk kategori tidak memuaskan. Pada indikator kecepatan pelayanan menjadi indikator yang memiliki nilai paling tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hermanto, n.d.) secara individu variabel kecepatan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menggambarkan bahwa dengan memiliki kecepatan pelayanan yang baik akan diikuti kepuasan masyarakat.

Pada kuesioner dengan indikator ke-7 menanyakan terkait Keadilan Mendapatkan Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Indikator: Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	126	68,5
Memuaskan	45	24,5
Tidak Memuaskan	12	6,5
Sangat Tidak Memuaskan	1	0,5

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 126 responden dengan persentase 68,5% memilih sangat memuaskan, 45 responden memilih memuaskan dengan persentase 24,5%, 12 responden dengan persentase 6,5% untuk kategori tidak memuaskan dan kategori sangat tidak memuaskan sejumlah 1 responden. Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan memiliki kategori sangat tidak memuaskan sebesar 0,5%.

Pada kuesioner dengan indikator ke-8 menanyakan terkait Kesopanan dan Keramahan Petugas di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 9.

Tabel 9. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas

Indikator: Kesopanan dan Keramahan Petugas	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	101	54,9
Memuaskan	72	39,1
Tidak Memuaskan	10	5,4
Sangat Tidak Memuaskan	1	0,5

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 101 responden dengan persentase 54,9% memilih sangat memuaskan, 72 responden memilih memuaskan dengan persentase 39,1%, 10 responden dengan persentase 5,4% untuk kategori tidak memuaskan dan kategori sangat

tidak memuaskan sejumlah 1 responden. Pada indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapatkan pelayanan memiliki kategori sangat tidak memuaskan sebesar 0,5%.

Pada kuesioner dengan indikator ke-9 menanyakan terkait Kewajaran Biaya Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan

Indikator: Kewajaran Biaya Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	133	72,3
Memuaskan	46	25
Tidak Memuaskan	5	2,7
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 133 responden dengan persentase 72,3% memilih sangat memuaskan, 46 responden memilih memuaskan dengan persentase 25%, 5 responden dengan persentase 2,7% untuk kategori tidak memuaskan. Pada kuesioner dengan indikator ke-10 menanyakan terkait Kepastian Biaya Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 11 berikut.

Tabel 11. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kepastian Biaya Pelayanan

Indikator: Kepastian Biaya Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	133	72,3
Memuaskan	43	23,4
Tidak Memuaskan	8	4,3
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 133 responden dengan persentase 72,3% memilih sangat memuaskan, 43 responden memilih memuaskan dengan persentase 23,4%, 8 responden dengan persentase 4,3% untuk kategori tidak memuaskan. Pada kuesioner

dengan indikator ke-11 menanyakan terkait Kepastian Jadwal Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 12 berikut.

Tabel 12. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan

Indikator: Kepastian Jadwal Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	128	69,6
Memuaskan	38	20,7
Tidak Memuaskan	17	9,2
Sangat Tidak Memuaskan	1	0,5

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 128 responden dengan persentase 69,6% memilih sangat memuaskan, 38 responden memilih memuaskan dengan persentase 20,7%, 17 responden dengan persentase 9,2% untuk kategori tidak memuaskan dan kategori sangat tidak memuaskan sejumlah 1 responden. Pada indikator kepastian jadwal pelayanan memiliki kategori sangat tidak memuaskan sebesar 0,5%. Hal ini diwujudkan dalam ketepatan waktu pada 5 hari kerja dengan jam buka pelayanan administrasi mulai jam 08.00 WIB – 14.00 WIB. Pada kuesioner dengan indikator ke-12 menanyakan terkait Kenyamanan Lingkungan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 13 berikut.

Tabel 13. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Kenyamanan Lingkungan

Indikator: Kenyamanan Lingkungan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	114	62
Memuaskan	46	25
Tidak Memuaskan	24	13
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 114 responden dengan persentase 62% memilih sangat memuaskan, 34 responden memilih memuaskan dengan persentase 18,5%, 24 responden dengan persentase 13% untuk kategori tidak memuaskan. Pada indikator Kenyamanan Lingkungan menjadi indikator yang memiliki nilai paling tinggi dalam

kategori memuaskan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Afif et al., 2017) bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik mempunyai dukungan positif terhadap kepuasan pengguna layanan, artinya dengan dilakukannya peningkatan terhadap kualitas lingkungan fisik, maka tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dapat meningkat. Pada kuesioner dengan indikator ke-13 menanyakan terkait Keamanan Pelayanan di FKIP Univet Bantara, yaitu seperti yang tertera pada tabel 14 berikut.

Tabel 14. Kepuasan Pengguna pada Pelayanan Administrasi dengan Indikator Keamanan Pelayanan

Indikator: Keamanan Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Kategori		
Sangat Memuaskan	124	67,4
Memuaskan	47	25,5
Tidak Memuaskan	13	7,1
Sangat Tidak Memuaskan	0	0

Dari tabel di atas menunjukkan sebanyak 124 responden dengan persentase 67,4% memilih sangat memuaskan, 47 responden memilih memuaskan dengan persentase 25,5%, 13 responden dengan persentase 7,1% untuk kategori tidak memuaskan. Hal ini terjadi karena keamanan data terutama menjadi poin utama dalam pelayanan. Pelayanan di FKIP Univet Bantara membuat pengguna merasa aman karena ada 2 model dalam manajemen dokumen yaitu secara *offline* dan secara sistem digital, sehingga meminimalisir terjadinya kehilangan data.

Menurut (Larastiyana Susanto & Siswanto, 2021), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen atau pengguna pada berbagai bidang di lingkungan masyarakat, khususnya pada bidang pendidikan. Salah satu pengguna yaitu mahasiswa merupakan konsumen sekaligus pelanggan yang harus dipuaskan oleh perguruan tinggi dalam hal layanan yang diberikan. Dalam pemberian layanan kepada mahasiswa, perguruan tinggi perlu mengetahui faktor apa yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelayanan administrasi. Pihak perguruan tinggi harus melakukan evaluasi sistem pelayanan yang ada secara berkala, indikator apa yang perlu diperbaiki, atau yang perlu dipertahankan. Indikator yang perlu dilakukan perbaikan antara lain: Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kepastian Jadwal Pelayanan dikarenakan indikator tersebut masih memiliki nilai sangat tidak memuaskan.

Hal tersebut bisa menjadi perbaikan bagi pelayanan administrasi khususnya di FKIP Universitas Veteran Bangun Nusantara.

KESIMPULAN

Kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi FKIP di Universitas Veteran Bangun Nusantara dikategorikan sangat memuaskan. meskipun ditemukan terdapat indikator yang masih memiliki nilai sangat tidak memuaskan sebesar 0,5% antara lain: keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, jadwal pelayanan Petugas. Hal ini bisa menjadi bahan perbaikan untuk bidang pelayanan administrasi di FKIP, Universitas Veteran Bangun Nusantara agar bisa menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, N. S., Munandar, J. M., & Sarma, M. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.29244/jmo.v8i1.18597>
- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika*, 4(2), 194–202.
- Chairiyaton, Zhafira, N. H., & Ertika, Y. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2), 267–276.
- Dewi, N. R. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*, 403–408.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, T. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Ekawati, Y. A. (2022). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) MEDAN SELATAN. 1(2), 39–46.
- Fahmi Kamal, Widi Winarso, & Lia Mardiani. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 33–45. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i1.111>
- Hermanto. (n.d.). Puskesmas Leces adalah salah satu Unit Pelaksana Tehnis Dinas Kabupaten. *Dinamika Global : Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*, 301–311.
- Hidayah, L. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uniska Kediri. *Jmk*, 3(1), 85–97.
- Husda, N. E. (2013). Analisa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem di STMIK Putera Batam. *CBIS Journal*, 1(1), 1–12.
- Karim, N., & Wahyu, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2),

- 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Kemenuh, I. A. A. (2020). Peran Manajemen Layanan Akademik Dalam Peningkatan Mutu Akademik Perguruan Tinggi. *JURNAL Pusat Penjaminan Mutu*, 1(1), 62–69.
- Kurniadi, D., & Mulyani, A. (2017). Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa. *Jurnal Algoritma*, 13(2), 437–442. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.13-2.437>
- Larastiyana Susanto, F., & Siswanto, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan biro akademik dan kemahasiswaan (BAK) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 1(9), 906–913. <https://doi.org/10.17977/um066v1i92021p906-913>
- Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E. N., & Astuti, S. Y. (2020). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 413–425. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.223>
- Martasubrata, N., & Suwatno, S. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M. P. (2019). Kuesioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik pada STMIK Prabumulih. *Eksplora Informatika*, 8(2), 149–157. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v8i2.215>
- Sianipar, A. Z. (2019). *Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan*. 3(1), 16–22.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Yunani, S., Widodo, U., & Sukari. (2020). *Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Pembelajaran dan Keaktifan Peserta didik Terhadap Prestasi Belajar Mata Pelajaran Pendidikan Agama Buddha (Penelitian ex-post facto di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Kaloran)*. VI, 22.
- Yusa, M., F Alqap, A. S., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis , Manajemen, Dan Informatika*, 18(II), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>