

**STUDI KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN
DI FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2**

**Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik**



Disusun Oleh :

AGNES ESTI SOEDARMAN

D4E003025

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2005**

LPT-PUSTAK-UNDP	
No. Daft:	4529/7/maap/cj
Tgl.	31-8-06

STUDI KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS PELAYANAN
DI FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG

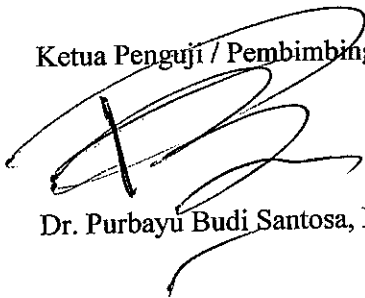
Dipersiapkan dan disusun oleh :

AGNES ESTI. S
D4E003025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 25 Agustus 2005

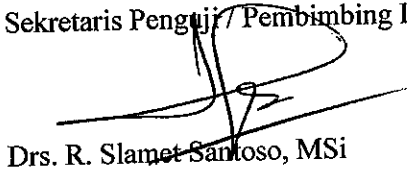
Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing I



Dr. Purbayu Budi Santosa, MS

Sekretaris Penguji / Pembimbing II



Drs. R. Slamet Santoso, MSi

Anggota Dewan Penguji lain :

1. Dra. Sri Suwitri, MSi



2. Dra. Kismartini, MSi



Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Sain

Tanggal : 25 AUG 2005



Rektor Program Studi MAP
Universitas Diponegoro Semarang

Drs. Y. Warella, MPA, Ph.D
NIP. 130227811

RINGKASAN

Di tahun 2005 ini Undip telah mencanangkan pemberlakuan *quality assurance* (penjaminan mutu) yang salah satunya berupa pemberian pelayanan berkualitas pada mahasiswa di seluruh fakultas, lembaga dan unit-unit dilingkungan Undip. Namun berdasarkan pengamatan di FPIK, tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya masih belum optimal. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di FPIK Undip dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dari teori kepuasan pelanggan yang dijadikan dasar dalam penelitian ini, yaitu model diskonfirmasi harapan, teori dari C Fornell dan teori dari Sampara Lukman, tampak bahwa faktor kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh dalam membentuk tingkat kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, kelompok informan yang akan dipilih nanti adalah dari pimpinan fakultas, pimpinan administrasi fakultas, staf yang bertugas langsung melayani mahasiswa dan mahasiswa semester V keatas. Sedangkan untuk analisis data digunakan teknik analisis domain.

Dari analisis hasil penelitian terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas dari cara pegawai melayani dan kualitas dari fasilitas yang tersedia dan koordinasi. Namun demikian untuk dapat menciptakan kualitas baik dari pelayanan pegawai maupun fasilitasnya perlu juga didukung oleh sistem birokrasi yang simple/serhana dan dana.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah mahasiswa FPIK pada umumnya belum puas dengan pelayanan dan fasilitas yang tersedia meski ada perbaikan dan peningkatan dari tahun ke tahun. Kemudian dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa adalah dimensi penampilan dan keandalan disamping faktor koordinasi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang diajukan adalah penyederhanaan sistem birokrasi, perbaikan dan peningkatan fasilitas terutama untuk alat-alat laboratorium, perpustakaan dan ruang kuliah, dukungan dari pihak fakultas untuk meningkatkan kualitas SDM terutama dari staf administrasi, dan koordinasi antara staf pengajar dan staf administrasi ditingkatkan.

ABSTRAKSI

Meningkatnya persaingan antar perguruan tinggi sebagai akibat persaingan global mengharuskan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) sebagai salah satu bagian dari Universitas Diponegoro untuk dapat menghasil produk jasa pendidikan yang bermutu yang salah satunya adalah dengan senantiasa memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada pelanggannya terutama mahasiswa. Hal ini mendorong dilakukannya studi tentang kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian dilakukan melalui survei terhadap kepuasan mahasiswa FPIK dengan metode observasi maupun wawancara mendalam untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan/responden. Informan terbagi dalam kelompok pimpinan fakultas, pimpinan administrasi, staf administrasi dan mahasiswa.

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa 66,67 % informan dari mahasiswa belum puas atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan meski dari tahun ke tahun sudah ada peningkatan. Sedangkan untuk kualitas pelayanan diperlukan adanya penyederhanaan sistem, peningkatan kualitas SDM, perbaikan dan peningkatan fasilitas pendukung serta koordinasi. Sebagai rekomendasi, satu hal yang perlu dilakukan adalah koordinasi antara staf pengajar, staf administrasi serta elemen-elemen dari jurusan dan mahasiswa.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pendidikan tinggi

ABSTRACT

The high competition among colleges as consequences of global competition requires Faculty of Fisheries and Marine Science (FPIK) one of Diponegoro University faculties, to be able to produce qualified educational services such as giving qualified educational services for all customers especially students any time. There was a need for a study of university students' satisfaction on given service quality.

The study involved a survey on FPIK students satisfaction using both observational method and indept interview in order to find out certain kind of information given by informants/respondents. The informants were group into dean/vice dean of the faculty, administrative chief executive, administrative staff and students.

Based on data analysis, there were 66,67 % of student informants unsatisfied with the given service and facilities, though they have been improved for years. Relating to the service quality, there was a need for system simplification, quality improvement of human resources, improvement and development of supporting facilities and coordination. As a reference, one important thing to do is running coordination among lecturer staff, administrative staff and elements of study program and students.

Keywords : *customers' satisfaction, service quality, higher education*

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Semarang, September 2005



Agnes Esti Soedarman

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya Tesis yang berjudul “Studi Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro Semarang” ini dapat terselesaikan.

Tesis ini diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Sains Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang.

Ucapan terima kasih dan hormat penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Undip Semarang
2. Dr. Purbayu Budi Santosa, MS dan Drs. Slamet Santoso, MSi, selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
3. Dra. Sri Suwitri, MSi dan Dra. Kismartini, MSi, selaku Dosen Penguji I dan Penguji II
4. Pimpinan dan Staf Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip
5. Seluruh Dosen Pengampun Program Studi Magister Administrasi Publik Undip
6. Seluruh Staf Administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik Undip
7. Teman-teman MAP Angkatan X-Intensif
8. Bapak, Ibu (Alm.), Mba Anna dan Dita

Atas segala bimbingan, dukungan dan bantuannya hingga tesis ini dapat selesai dengan baik. Demikian jugas atas pengembangan tesis ini lebih lanjut disampaikan terima kasih.

Semarang, September 2005

Agnes Esti Soedarman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	13

BAB II	:	TINJAUAN PUSTAKA	
		A. Landasan Teori/Kajian Teoritis	15
		1. Teori Kepuasan Pelanggan	15
		2. Kepuasan Pelanggan	19
		3. Kualitas Pelayanan	32
		B. Pembahasan Penelitian yang Relevan	42
BAB III	:	METODE PENELITIAN	
		A. Perspektif Pendekatan Penelitian	43
		B. Ruang Lingkup/Fokus Penelitian	44
		C. Fenomena yang diamati	44
		D. Pemilihan Informan (Sampel)	48
		E. Instrumen Penelitian	50
		F. Pengumpulan dan Pengolahan Data	51
		G. Analisis Data	53
BAB IV	:	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
		A. Deskripsi Wilayah Penelitian	57
		A.1. Sejarah Singkat	57
		A.2. Visi Misi	59
		A.3. Organisasi	61
		A.4. Sumberdaya Manusia	66
		A.5. Sarana dan Prasarana	66

	B. Hasil dan Analisis Hasil Penelitian	68
	B.1. Hasil Penelitian	68
	B.2. Analisis Hasil Penelitian	69
	B.2.1. Struktur Organisasi	69
	B.2.2. Sumberdaya Manusia dan Sarana prasarana	73
	B.2.3. Kepuasan Mahasiswa	76
	B.2.4. Kualitas Pelayanan	100
	C. Diskusi	129
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	155
	B. Saran	158

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pembentuk Kepuasan/Ketidakpuasan pelanggan	16
Gambar 2.2	The American Costumer Satisfaction Index (ACSI) Model	17
Gambar 2.3	Triangle Balance of Service Quality	33
Gambar 2.4	Penilaian Kualitas Jasa dengan lima dimensi SERVQUAL	38
Gambar 3.5	Model Strategi Analisis Deskriptif Kualitatif	54
Gambar 4.6	Struktur Organisasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Atribut Dimensi Model SERVQUAL	37
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	56
Tabel 4.3	Potensi Sumberdaya Manusia FPIK	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat ijin Penelitian
Lampiran 2	Panduan Pertanyaan (<i>Interview Guide</i>)
Lampiran 3	Foto Informan
Lampiran 4	Transkrip wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa reformasi sekarang ini mutu yang oleh banyak kalangan dipandang sebagai suatu paradigma perubahan perlu mendapat perhatian serius, karena mutu merupakan inti kelangsungan hidup organisasi dan sangat tergantung pada kepentingan atau penilaian pelanggan/*stakeholders*.

Birokrasi sebagai wujud organisasi sektor publik tidak terlepas dari pengaruh perubahan paradigma tersebut. Mutu yang diberikan aparatur birokrasi (birokrat) akan sangat menentukan kelangsungan hidup birokrasinya, dan mutu pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pengguna/yang berkepentingan dengan jasa layanan

Paradigma baru mengenai orientasi pelayanan aparatur birokrasi, pada dasarnya menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan, dimana aparatur dituntut memiliki visi dan misi yang jelas dan pasti dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam paradigma baru mengenai orientasi pelayanan aparatur adalah pemberdayaan (*empoverment*). Pemberdayaan yang dimaksudkan sebagai proses transformasi dari berbagai pihak yang mengarah pada saling menumbuhkembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai daya saing global yang sama-sama menguntungkan.

Dalam agenda *Reinventing Government* dijelaskan tentang pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *a smaller, better, faster and cheaper government*, atau mengacu pada prinsip *customer driven government* (Osborne dan Gaebler, 2003:37). Instrumen dari prinsip tersebut adalah pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan lebih suka dilayani menuju kepada lebih suka melayani. Sasaran akhir pengembangan organisasi adalah tidak lain dicapainya pelayanan terbaik kepada masyarakat/pelanggan. Dalam manajemen sektor publik, kualitas pelayanan kepada masyarakat telah menjadi bagian penting dari “*accountability*” manajemen. Untuk itu perlu disadari bahwa datangnya era pelayanan terbaik kepada masyarakat/pelanggan sangatlah relevan dengan prinsip pengembangan daya saing global.

Pasar global adalah suatu pasar yang dipenuhi oleh situasi dan sistem kompetisi yang demikian ketat, sehingga kita dihadapkan oleh tuntutan tentang kualitas produk jasa pelayanan yang memuaskan masyarakat pelanggannya. Konsep dasar dalam memuaskan pelanggan minimal mengacu pada (Lukman, 2003:7)

1. keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif (mempunyai daya tarik, bersifat menyenangkan) yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu

2. kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Acuan dari kualitas tersebut, menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*). Dengan demikian menurut Vincent Gaspearsz (dalam Lukman, 2003 : 9) produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Karena itu aparatur pemerintah dituntut untuk menciptakan citra positif di mata pelanggan melalui :

1. peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek : komunikasi, psikologis dan perilaku dalam melayani
2. menemukan cara terbaik dalam memproyeksikan citra positif di mata pelanggan, pengembangan citra dan cara pendekatan yang positif, penerapan interaksi sosial yang baik dengan pelanggan, serta pengelolaan lingkungan kerja yang dapat memotivasi pegawai untuk berfokus pada pelanggan
3. membuat pelanggan merasa diperhatikan
4. menyelaraskan antara apa yang dikatakan dengan cara mengatakannya melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik, dan pandangan mata
5. mengenal siapa pelanggannya dan apa kebutuhannya. (Lukman, 2001 : 21)

Seperti juga perusahaan pada umumnya, organisasi pendidikan tinggi juga merupakan suatu unit usaha yang perlu mempunyai “senjata” agar unggul dalam bersaing. Hal ini mengingat peranan pendidikan yang semakin penting, yaitu sebagai pusat informasi perkembangan masyarakat dunia, sehingga semakin banyak “pemain” dalam industri pendidikan tinggi, baik “pemain” domestik, maupun “pemain” asing. Dalam kondisi seperti inilah maka persaingan antar lembaga pendidikan tidak dapat dihindarkan lagi.

Bagi Perguruan Tinggi Negeri (PTN), situasi ini tentunya dirasa sangat berat. Terlebih dengan adanya kebijakan Pemerintah (PP No. 61 Tahun 1999) yang memungkinkan PTN menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN), sehingga PTN tidak dapat lagi bergantung pada Pemerintah untuk pengadaan dana atau subsidi dalam membiayai kegiatannya. Agar organisasi pendidikan tinggi dapat memiliki keunggulan memenangkan persaingan, maka perguruan tinggi harus mampu menghasilkan jasa pendidikan yang bermutu. Sejauh ini, pada umumnya organisasi pendidikan tinggi memandang mutu jasa pendidikan dengan melihat dua hal, yaitu akreditasi dan penilaian terhadap kuantitas lulusan, bukan pada proses pendidikannya. Oleh karena itu tidaklah mengherankan bahwa kondisi ini pada akhirnya nanti akan melemahkan daya saing perguruan tinggi dalam persaingan bisnis jasa pendidikan global.

Untuk dapat bersaing dalam dunia pendidikan tinggi, maka PTN harus mampu menghasilkan produk yang bermutu, karena hal ini dapat menunjang

kesuksesan PTN dalam jangka panjang. Solomon, 1993 (dalam Kusumawardhani, 2004:2) merumuskan karakteristik strategi pendidikan masa depan sebagai berikut :

- a. Menjadikan semua partisipan organisasi : dosen, karyawan, dan semua mahasiswa memiliki kepedulian tinggi terhadap mutu
- b. Menjadikan semua partisipan organisasi bersemangat tinggi untuk meningkatkan mutu mereka masing-masing
- c. Menjadikan tuntutan kebutuhan mahasiswa dan pemakai lulusan merupakan pemacu peningkatan mutu pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat
- d. Menjadikan mutu sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan perguruan tinggi dalam menghasilkan aliran dana, yang pada gilirannya menjadikan perguruan tinggi memiliki kemampuan tinggi di bidang keuangan. Hal ini akan menjadikan organisasi memiliki kemampuan besar untuk mewujudkan berbagai misi dan visi organisasi yang telah dirumuskan.

Perguruan Tinggi yang mampu menghasilkan jasa pendidikan yang memenuhi mutu yang dibutuhkan oleh konsumen adalah yang mampu bertahan dan bahkan memimpin dalam persaingan jasa pendidikan global. Untuk itu di Perguruan Tinggi perlu mengidentifikasi secara jelas siapa yang menjadi konsumen untuk jasa pendidikannya. Menurut Lewis dan Smith (dalam Tjiptono, 2000 : 44) Konsumen/pelanggan Perguruan Tinggi terdiri dari :

1. Pelanggan Internal-Akademik
 - Mahasiswa, Staf Pengajar, dan Program/Departemen
2. Pelanggan Internal-Administratif
 - Mahasiswa, Karyawan, Unit/Departemen, BMOM (Badan Musyawarah Orang Tua Mahasiswa)

3. Pelanggan Eksternal

- Perguruan tinggi lain, Masyarakat, BAN (Badan Akreditasi Nasional), Alumni, Donatur/Sponsor.

Pada tanggal 1 April 2003 Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi telah menetapkan *Higher Education Long Term Strategy 2003-2010* (HELTS 2003-2010), dimana hal pokok yang perlu dicatat dari HELTS 2003-2010 adalah terjadinya reformasi mengenai kewenangan proses-proses dalam rangka penjaminan mutu pendidikan. Reformasi ini mendorong agar perguruan tinggi mulai mengembangkan lembaga jaminan mutu untuk menjamin peningkatan mutu pendidikan secara internal.

Dengan ditetapkan HELTS 2003-2010 tersebut, maka perlu dilakukan penyesuaian secara struktural sistem pendidikan tinggi nasional, agar pada tahun 2010 terdapat sistem pendidikan tinggi yang sehat, yang secara efektif dikoordinasikan dan ditunjukkan oleh ciri-ciri kualitas akses dan keadilan, serta otonomi.

Untuk menindaklanjuti dari HELTS 2003-2010, tahun 2005 ini Universitas Diponegoro telah mencanangkan pemberlakuan *Quality Assurance* secara bertahap bagi seluruh fakultas-fakultas dan unit-unit di lingkungan Undip.

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) yang merupakan salah satu dari 10 fakultas di lingkungan Universitas Diponegoro, tak luput dari tuntutan untuk dapat menghasilkan produk jasa pendidikan yang bermutu yang salah satunya

adalah dengan senantiasa memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada seluruh pelanggannya baik internal maupun eksternal. Dan hal ini hendaknya perlu disikapi secara cermat oleh seluruh pihak yang berkepentingan dalam proses penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip.

Secara umum fungsi organisasi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip dibagi menjadi dua, yaitu :

1. fungsi akademik

- merupakan fungsi utama yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan aktivitas akademik

2. fungsi administrasi

- merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik.

Fungsi akademik merupakan fungsi yang dijalankan oleh staf pengajar yang berkaitan dengan keberlangsungan aktivitas akademik / proses belajar mengajar, sedangkan fungsi administrasi merupakan fungsi yang dijalankan oleh staf administrasi untuk menunjang kelancaran pelaksanaan aktivitas belajar mengajar. Meski berfungsi sebagai unit penunjang, namun bagian administrasi juga mempunyai peran yang penting untuk mendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas/bermutu.

Hal tersebut bisa terjadi karena bagian administrasi merupakan ujung tombak dalam pemberian pelayanan administrasi kepada pelanggan/mahasiswa, padahal seperti kita ketahui bahwa pelayanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi, dengan demikian kualitas pelayanan dari bidang administrasi akan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan dibidang pendidikan.

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan seperti diketahui mempunyai 4 (empat) kampus yaitu :

1. Kampus Hayam wuruk Semarang
2. Kampus Tembalang Semarang
3. Kampus Kartini Jepara
4. Kampus Teluk Awur, Jepara

Dimana kampus hayam wuruk semarang dan kampus kartini jepara merupakan kampus jurusan perikanan sedangkan kampus tembalang dan kampus teluk awur jepara adalah kampus jurusan ilmu kelautan.

Sementara itu Dekanat dan pusat kegiatan/pelayanan administrasi terletak di Kampus Tembalang sedangkan untuk 3 kampus lainnya ada pegawai yang kebanyakan merupakan staf dari subbagian pendidikan dan subbag umum-perlengkapan. Dengan adanya 4 kampus yang letaknya terpencar tersebut sedikit banyak akan mempengaruhi dalam pemberian pelayanan kepada mahasiswa, seperti misalnya surat-surat (ijin untuk penelitian, magang atau yang lainnya) yang

membutuhkan tanda tangan dari Dekan atau pejabat struktural lainnya terutama yang diajukan oleh mahasiswa jurusan perikanan dan mahasiswa semester V jurusan kelautan yang di teluk awur memerlukan proses selama 2-3 hari, karena harus dikirim dulu ke Tembalang, belum lagi kalau mahasiswa mau menanyakan informasi tentang beasiswa yang ada kadang pegawai yang di ditempatkan di kampus hayam wuruk dan teluk awur tidak mengetahui secara detail sehingga terpaksa mahasiswa harus ke tembalang. Dengan keadaan yang demikian tersebut, dimana ada 4 (empat) kampus di FPIK paling tidak berpengaruh dalam pemberian pelayanan kepada mahasiswa yang bisa berakibat pada ketidakpuasan mahasiswa.

Disamping itu untuk pelayanannya sendiri, dari mahasiswa sering muncul keluhan-keluhan seperti :

- Layanan perpustakaan di kampus Tembalang yang sering tutup.

Seharusnya jam layanan perpustakaan sesuai dengan jam kerja, yaitu antara jam 08.00 – 15.00 (istirahat jam 12.00 – 13.00), tetapi mahasiswa sering mengeluh perpustakaan baru buka jam 09.00 dan tutupnya terlalu awal, sehingga tidak sedikit mahasiswa yang kecewa, mereka berharap setelah kuliah mau ke perpustakaan tetapi perpustakaannya tutup.

- Kurangnya fasilitas layanan referensi (seperti komputer, katalog)

Layanan referensi di perpustakaan fakultas masih sangat terbatas sekali yaitu hanya ada katalog judul, padahal untuk membantu mahasiswa supaya dapat cepat menemukan pustaka yang dibutuhkannya secara cepat diperlukan tidak

hanya katalog judul saja tetapi juga katalog subjek dan tentunya penelusuran pustaka lewat komputer / CD Rom

- Pelayanan yang tertunda, karena pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempat
Sering mahasiswa harus menunggu untuk memperoleh pelayanan dikarenakan pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempat (padahal bukan jam istirahat).
- Pegawai kurang ramah dalam melayani mahasiswa
Masih ada pegawai yang dalam melayani mahasiswa sambil menggerutu, menampilkan wajah yang tidak bersahabat, cuek. Karena hal tersebut kadang mahasiswa jadi enggan atau 'malas' bila harus berhubungan dengan pegawai tersebut.
- Ruang referensi yang kurang nyaman
Ruang perpustakaan jurusan ilmu kelautan meski luas namun kesannya pengab. Keadaan ini tentunya sangat kurang nyaman bagi mahasiswa untuk berlama-lama di perpustakaan dan yang lebih fatal lagi mahasiswa jadi enggan untuk berkunjung ke perpustakaan. Sementara itu untuk ruangan perpustakaan di jurusan perikanan karena banyaknya mahasiswa yang berkunjung sedangkan ruangnya sempit, sehingga kenyamanan mahasiswa menjadi terganggu.
- Mekanisme pengurusan surat-surat (izin penelitian PKL/Skkripsi) yang terlalu panjang, karena harus diketahui oleh dosen wali, ketua program studi, ketua jurusan.

- Kartu Hasil Studi (KHS) yang sering terlambat keluarnya, sehingga membuat kesulitan mahasiswa dalam mengisi KRS
- Tidak adanya kotak untuk pengaduan mahasiswa

Dengan tidak adanya kotak pengaduan menyebabkan mahasiswa tidak bisa menyampaikan komplain atas pelayanan yang diterima ataupun memberikan masukan-masukan/saran-saran yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari beberapa keluhan yang sering disampaikan mahasiswa tersebut, terlihat bahwa mahasiswa sejauh ini belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak fakultas.

Tingkat kepuasan mahasiswa sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan, dalam hal ini pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi pimpinan untuk

1. mengetahui dengan baik bagaimana proses bekerjanya
2. mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan (mahasiswa), terutama hal-hal yang dianggap penting oleh mahasiswa
3. mengetahui apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke arah perbaikan.

Dengan demikian perlu kiranya dilakukan analisis dari segi kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, dimana sasaran yang dituju adalah untuk mengetahui gambaran/deskripsi kepuasan

mahasiswa atas kualitas pelayanan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya tingkat kepuasan mahasiswa.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Mengingat ruang lingkup yang sangat luas dalam pembahasan tentang kualitas pelayanan, maka dalam penulisan ini hanya akan membahas pada administrasi bagian pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip yang dapat dikelompokkan dalam :

1. Pelayanan administrasi akademik
2. Pelayanan administrasi kemahasiswaan
3. Pelayanan administrasi umum dan perlengkapan

Selanjutnya berdasarkan penjelasan latar belakang di atas dapat dikatakan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi terkait dengan penelitian ini, seperti :

- Belum optimalnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya.
- Belum optimalnya kualitas pelayanan di bagian administrasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip.

Dari uraian tersebut maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran atau deskripsi kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan perumusan masalah tersebut di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mendeskripsikan kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dan dapat digunakan untuk :

1. Memberikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro

2. Diharapkan mampu menjelaskan kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut mahasiswa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai bagian administrasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro
3. Bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan pengkajian berkaitan dengan kualitas pelayanan publik

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori/Pengkajian Teoritis

1. TEORI KEPUASAN PELANGGAN

Sekarang ini 'kepuasan pelanggan' telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagian besar organisasi. Meningkatnya intensitas global dan domestik, berubahnya preferensi dan perilaku pelanggan, serta revolusi teknologi informasi merupakan sebagian diantara banyak faktor yang mendorong organisasi bisnis dan non-bisnis untuk mengalihkan fokusnya ke arah *customer-oriented*.

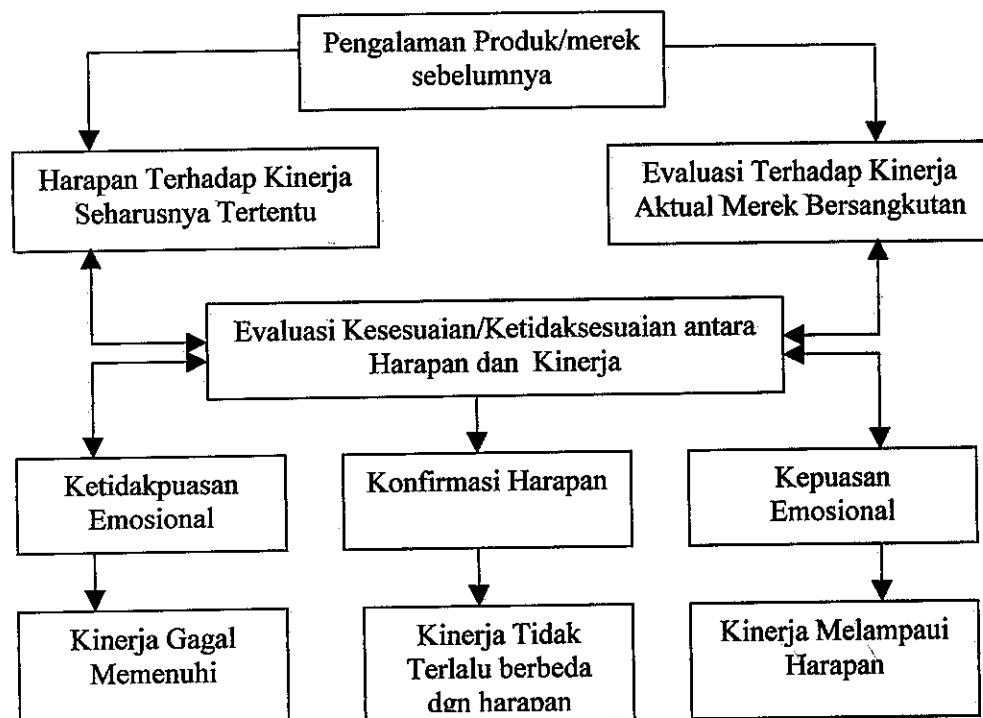
Sejumlah model dan teori tentang kepuasan pelanggan telah dikemukakan dan digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan, diantaranya adalah :

- a. Model diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation model*) (Tjiptono, 2000 : 96). Model yang berkembang pada dekade 1970-an ini menggambarkan bahwa pembentuk kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah : 1) Pengalaman produk/merk masa lalu, 2) Harapan pelanggan atas kinerja, 3) Kinerja/kualitas aktual produk.

Berdasarkan konsumsi atau pemakaian produk/merk tertentu dan juga merk lainnya dalam kelas produk yang sama, pelanggan membentuk harapannya mengenai kinerja seharusnya dari merk bersangkutan. Harapan atas kinerja itu dibandingkan dengan kinerja aktual produk (yakni persepsi terhadap kualitas

produk). Jika kualitas lebih rendah dari pada harapan, yang terjadi adalah ketidakpuasan emosional (*negative disconfirmation*). Bila kinerja lebih besar dibandingkan harapan, terjadi kepuasan emosional (*positive disconfirmation*). Sedangkan bila kinerja sama dengan harapan, maka yang terjadi adalah konfirmasi harapan (*simple disconfirmation* atau *non-satisfaction*). Situasi ini terjadi bila kinerja merek, jasa atau penyedia jasa tertentu menyamai harapan kinerja yang rendah, sehingga hasilnya bukan kepuasan dan bukan pula ketidakpuasan. Secara skematik, model ini ditunjukkan dalam gambar 2.1 di bawah ini.

Gambar 2.1
Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan



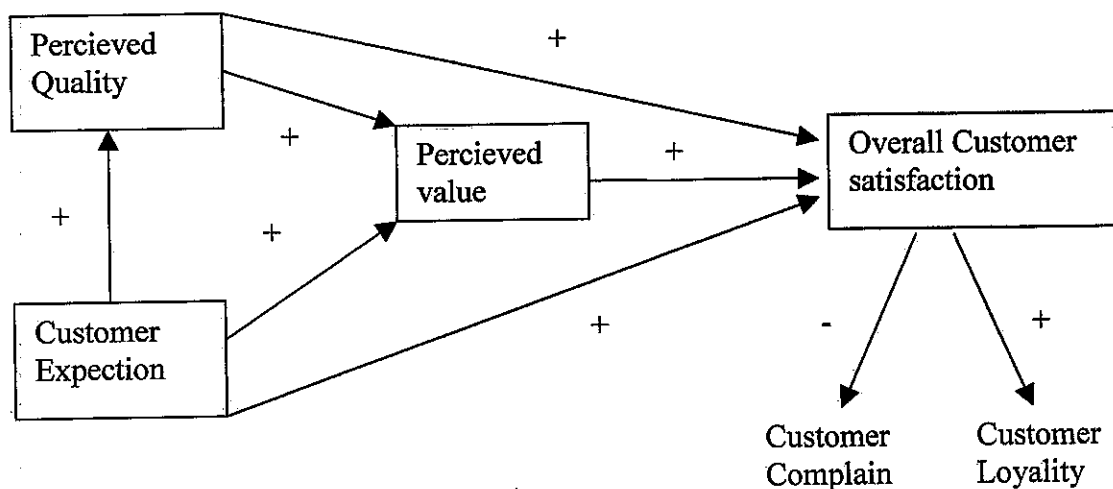
Sumber : Woodruff, Cadotte & Jenkins (1983) yang diadaptasi oleh Mowen (1995)
(dalam Tjiptono, 2000 ; 96)

Dari model diskonfirmasi harapan ini tampak bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk setelah pelanggan membandingkan antara harapan kinerja (yang didasarkan pada pengalaman produk sebelumnya) dengan kinerja aktual produk /persepsi atas kualitas produk. Produk disini dapat berupa barang atau jasa.

- b. C. Fornell (1996) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan itu meliputi 3 (tiga) hal, yaitu : 1) Kualitas yang dirasakan, 2) Nilai yang dirasakan, dan 3) Harapan pelanggan.

Nilai yang dirasakan atas produk/jasa yang dikonsumsi itu terkait dengan harapan yang melekat pada diri pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dalam gambar 2.2

Gambar 2.2
The American Customer Satisfaction Index (ACSI) Model



Sumber : Fornell (1996)

Nilai yang dirasakan atas produk/jasa yang dikonsumsi itu terkait dengan harapan yang melekat pada diri pelanggan., nilai tersebut meliputi nilai produk, nilai pelayanan, nilai karyawan, dan nilai citra (Woodruff dalam Poerdianto, 2001 : 17). Untuk memberikan yang terbaik pada pelanggan perlu memahami apa yang terkandung dalam benak pelanggan termasuk perilakunya.

Dari model ASCI yang dikemukakan oleh Fornell tersebut tampak bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas yang dirasakan atas produk yang dikonsumsi dan nilai yang dirasakan atas produk tersebut (terkait dengan harapan dari pelanggan).

- c. Sementara itu menurut Sampara Lukman (2003 : 119) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Karena itu, maka tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara : 1) kinerja yang dirasakan/persepsi terhadap kualitas produk dengan 2) harapan.

Dengan demikian pelanggan dapat merasakan hal-hal berikut ini :

- 1) kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa
- 2) kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas
- 3) kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau gembira

Dari pendapat Sampara Lukman tersebut terlihat bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk setelah pelanggan membandingkan antara kinerja yang dirasakan (persepsi atas kualitas produk) dengan harapan.

Dari beberapa teori / model tentang kepuasan pelanggan tersebut tampak bahwa faktor kualitas pelayanan yang dirasakan sangat berpengaruh dalam membentuk tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, disamping faktor lainnya seperti pengalaman yang dirasakan dan harapan.

2. KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA)

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan diperlukan tolok ukur apakah bersifat kualitatif atau kuantitatif. Untuk kepuasan pelanggan, tolok ukur yang mendekati adalah bilamana tercapai keseimbangan dan apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan, misalnya dalam hal mengkonsumsi barang/jasa.

Bilamana barang/jasa yang dikonsumsi oleh pelanggan itu telah dirasakan melebihi harapan maka mereka dimungkinkan merasa puas. Untuk menilai suatu yang

dirasakan, ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

Pengertian kepuasan/ketidakpuasan mahasiswa merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian kepuasan pelayanan mahasiswa berarti kinerja yang dirasakan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti ditunjukkan dengan ketepatan waktu pelayanan, tidak birokratis tetapi kenyataan adalah lama dan berbelit-belit, sarana dan prasarana yang jauh dari yang diharapkan, sehingga mahasiswa yang membutuhkan pelayanan tersebut menjadi kecewa. Sebagaimana diungkapkan oleh Day (dalam Tjiptono, 2002 :146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Enggel, *et al* (dalam Tjiptono, 2002 : 146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcoome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kothler (1994 :40) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil. Sedangkan Gaspersz (1997:34) menyatakan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah suatu

keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi serta sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka. Sehingga sebagai penyedia produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/penyedia produk
- 2) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya
- 3) Pengalaman dari tetan-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal ini akan mempengaruhi persepsi pelanggan terutama produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran mempengaruhi persepsi pelanggan.

Dari definisi tentang kepuasan pelanggan di atas, terdapat kesamaan yang menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Sementara itu menurut Lukman (1998 : 47), fakta penting tentang kepuasan pelanggan antara lain :

- Kepuasan pelanggan adalah alat paling ampuh bagi kehidupan organisasi kita
- Pelanggan harus diberi pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin
- Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja profesional yang mantap
- Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi

- Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita, bukan advertensi atau iklan yang kita gemborkan

Berkaitan dengan harapan, kebutuhan dan keinginan dari pelanggan (masyarakat), *Citizen's Charter* (Osborn & Plastrik, 2000 : 182) mengartikulasikan 6 prinsip yang menjadi harapan para pelanggan (masyarakat) sebagai berikut :

1. Standar

Menetapkan, memantau dan mempublikasikan standar eksplisit jasa yang bisa diharapkan oleh pelanggan

2. Informasi dan Keterbukaan

Informasi yang akurat dan lengkap mengenai bagaimana pelayanan publik dilakukan, berapa biayanya, seberapa baik mereka akan melakukannya dan siapa yang bertanggung jawab

3. Pilihan dan konsultasi

Sektor pemerintah harus menyediakan pilihan apabila memang praktis. Harus ada konsultasi yang teratur dan sistematis dengan pelanggan

4. Ketulusan dan Keramahan

Pelayanan yang tulus dan ramah harus tersedia bagi siapa saja

5. Meletakkan secara tepat

Jika ada sesuatu yang salah, perlu ada permintaan maaf, penjelasan yang lengkap dan ketangkasan serta pemulihan yang efektif

6. Nilai untuk uang

Penyampaian pelayanan publik yang efisien dan ekonomis dalam batas-batas sumber daya yang bisa disediakan oleh negara.

Sementara itu Ibrahim (1997 : 35) dengan mengambil survey ASQC (*American Society for Quality Control*) mengungkapkan tentang ukuran yang dipakai untuk persepsi konsumen akan harapannya terhadap jasa yang diinginkan, yaitu :

1. *Performance*, berarti bahwa produk atau jasa harus siap pakai bagi konsumen pada saat pembelian (*Availability* : produk tersedia bila dibutuhkan, *Reliability* : keandalan operasional, *Maintainability* : kemudahan operasional).
2. *Features*, artinya atribut suatu produk atau jasa berorientasi pada waktu, sesuai kontrak, etika dan teknis.
3. *Warranty*, artinya janji bahwa produk tersebut dijamin akan memberikan kepuasan konsumen.
4. *Service*, maksud service disini ialah memberikan kepada konsumen suatu nilai tambah dari produk atau jasa.
5. *Price*, artinya konsumen bersedia membayar lebih mahal untuk memperoleh nilai dan konsumen selalu membandingkan produk atau jasa dengan pesaingnya.
6. *Reputation*, artinya kepuasan total konsumen dilandasi oleh pengalaman bukan produk semata.

Keinginan pelanggan (masyarakat), pada dasarnya masyarakat ingin harapannya dipenuhi secara sempurna dan konsisten yang mana pelanggan mempunyai kecenderungan menilai kualitas suatu jasa dengan membandingkan pengalaman menerima produk/jasa tadi dengan harapan semula, sebelum menerima produk/jasa tersebut (Ibrahim, 1997 : 41). Lebih lanjut dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tantangan yang tidak mudah diperoleh. Kepuasan pelanggan berarti mendengar suara pelanggan, menentukan bidang-bidang yang memerlukan perbaikan dan mengembangkan rencana tindakan dengan komitmen seluruh organisasi.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan 4 (empat) hal (Tjiptono, 1997 : 129), yaitu :

1. mengidentifikasi siapa pelanggannya
2. memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas
3. memahami strategi kualitas layanan pelanggan
4. memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Mudie dan Cottam (dalam Tjiptono, 2002 : 160) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya

merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia (Schnaars dalam Tjiptono, 2002 : 161).

Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah : (Tjiptono, 2002 : 161)

1. *Relationship Marketing*, yaitu hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain dijalin kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus –menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).
2. *Superior Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya.
3. *Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees*, yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa dapat merancang garansi tertentu atau dengan memberikan pelayanan purnajual yang baik.
4. Penanganan Keluhan Yang Efektif
5. Peningkatan Kinerja Perusahaan
6. *Quality Function Deployment*, yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Di lembaga perguruan tinggi pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa merupakan hal yang sangat esensial, karena langkah tersebut

dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Menurut Peters (dalam Yuniningsih, 2002 : 33) ada sepuluh kunci sukses dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Frekuensi yaitu perlunya melakukan survey formal dan survey informal secara rutin (1-3 bulan sekali)
2. Format maksudnya pelaku survey sebaiknya orang/pihak dari luar dan hasil harus diketahui oleh semua jajaran organisasi.
3. Isi, sebaiknya adalah berupa pertanyaan standar.
4. Desain isi, perlunya *Cross Checking* terhadap ukuran yang ada.
5. Melibatkan setiap orang, maksudnya harus melibatkan semua fungsi dan level dalam organisasi.
6. Mengukur kepuasan setiap orang, dalam hal ini organisasi harus mengukur kepuasan semua pihak.
7. Kombinasi berbagai ukuran.
8. Hubungan dengan kompensasi dan reward, hasil pengukuran kepuasan pelanggan harus dikaitkan dengan sistem kompensasi atau reward lainnya.
9. Penggunaan ukuran secara simbolik, ukuran kepuasan pelanggan yang digunakan perlu dipasang dan ditempatkan di setiap bagian organisasi.

10. Bentuk pengukuran lainnya, bahwa setiap deskripsi kerja harus mencakup deskripsi kualitatif dan setiap evaluasi kinerja harus mencakup pada *customer oriented*.

Tjiptono (1998 : 109) memberikan 7 (tujuh) karakteristik yang dapat dijadikan pedoman dalam membentuk fokus pada pelanggan, sebagai berikut :

1. Visi, komitmen dan suasana, manajemen mampu menunjukkan bahwa pelanggan itu penting dan kepuasan pelanggan adalah diutamakan.
2. Penjajaran dengan pelanggan, perusahaan yang *customer-driver* akan menyelenggarakan dirinya dengan pelanggan.
3. Kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan perusahaan yang *customer-driver* akan selalu berusaha mengidentifikasi dan mengatasi masalah pelanggannya.
4. Memanfaatkan informasi dari pelanggan, perusahaan yang *customer-driver* tidak hanya mengumpulkan umpan balik dari pelanggan tapi akan menyampaikan dan menggunakannya guna melakukan perbaikan.
5. Mendekati para pelanggan, perusahaan harus aktif mendekati pelanggan guna mendapat informasi dan umpan balik.
6. Kemampuan, kesanggupan dan pemberdayaan karyawan, karyawan diperlakukan secara profesional yang punya kemampuan dan kesanggupan untuk melakukan sesuatu yang perlu dalam rangka memenuhi dan memuaskan pelanggan.

7. Penyempurnaan produk atau proses secara terus menerus, artinya secara terus menerus perusahaan melakukan perbaikan produk atau proses.

Untuk pengukuran kepuasan pelanggan, tidak ada satupun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meski demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti, yaitu : (Tjiptono, 2000 : 101)

- a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

- b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses ini terdiri atas 4 langkah. (1) mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, (2) meminta pelanggan menilai produk/jasa berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf, (3) meminta pelanggan menilai produk/jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang samam, dan (4) meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan/institusi

d. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi

e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi (1) komplain; (2) retur atau pengembalian produk; (3) biaya garansi; (4) *recall*; (5) *word of mouth negatif*; dan (6) *defections*

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler (1994 : 41) adalah sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Memberi kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya : dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*.

2. *Ghost shopping*

Dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perguruan tinggi dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tertentu tersebut.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi.

4. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara langsung.

Berkaitan dengan pelayanan terhadap mahasiswa, untuk mengurangi kesalahan pelayanan terhadap pelanggan (mahasiswa), penyedia pelayanan (bagian administrasi) harus memberikan informasi yang lengkap tentang berbagai layanan dan prosedurnya, sehingga pada saat pelanggan (mahasiswa) hendak membutuhkan suatu pelayanan mereka mengetahui apa yang harus disiapkan dan apa yang harus dilakukan serta pelayanan apa yang akan mereka terima. Sehingga dapat dikatakan bahwa apabila pelanggan dari perguruan tinggi adalah mahasiswa, maka kualitas pelayanan dalam suatu perguruan tinggi akan dapat berperan dalam upaya bagi pihak administrasi untuk memberikan jasa pelayanannya yang berkualitas.

Secara umum dapat dikatakan bahwa wujud pelayanan yang didambakan atau diinginkan oleh mahasiswa adalah :

1. Adanya kemudahan mendapatkan pelayanan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.
5. Pelayanan yang bermutu.

Mengingat penelitian ini berkaitan dengan kepuasan pelanggan internal (mahasiswa) dari unit/departemen, maka yang menjadi dasar untuk pengukurannya adalah konsep inti pengukuran kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000 : 101), yaitu :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)
4. Minat pembelian/penggunaan ulang (*Repurchase Intent*)
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)
6. Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

3. KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)

Kualitas mempunyai berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan keperluan untuk mempergunakannya. Menurut the *European Organization for Quality Control* (EOQC) kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produk atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan suatu kebutuhan) (Morgan dan Murgatroyd ,1994 dalam Warella,2004:3).

Di sektor jasa, kualitas lebih banyak dikaitkan dengan pelayanan, dan didefinisikan sebagai “ pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan”. (Logothetis dalam Warella, 2004:3).

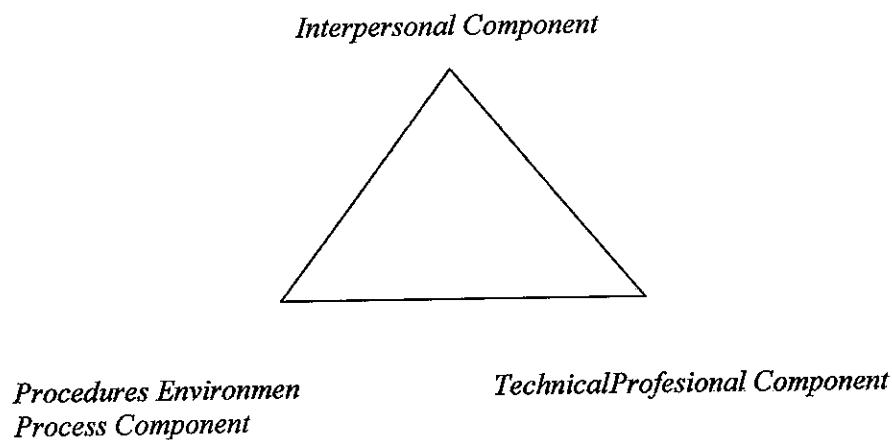
Kualitas pelayanan yang dirasakan diartikan sebagai penilaian pelanggan terhadap keseluruhan pelayanan terbaik yang mereka terima (Zeithaml, 1988). Sementara itu Parasuraman, Berry, 1991 mendefinisikannya sebagai tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut, yaitu : pertama, apa yang didengar oleh pelanggan dari pelanggan lainnya. Kedua, kebutuhan individu pelanggan yang mungkin cenderung menunjukkan harapan tertentu. Ketiga, pengalaman pelanggan masa lalu dapat mempengaruhi tingkat harapan mereka. Keempat, adalah komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peran dalam pembentukan harapan pelanggan.

Secara spesifik kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan/perbuatan pelayanan, produk hasil kerja, cara memberikan pelayanan dan kepatuhan mentaati sistem/prosedur pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan pada hakekatnya harus memperhatikan kepentingan penerima jasa.

Kualitas pelayanan menurut Morgan dan Murgatroyd (Denhart, 1999 dalam Warella, 2004 : 6) merupakan dimensi yang sangat penting dalam melihat kinerja sektor publik. Konsep kualitas pelayanan pada intinya menunjukkan pentingnya faktor individu, proses dan prosedur yang sering disebut sebagai konsep "*Triangle Balance of service Quality*". Konsep ini diambil dari organisasi privat dan oleh Morgan, Murgatroyd diterjemahkan dalam sektor publik. Adapun pokok pikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.4 sebagai berikut :

Gambar 2.3
Triangle Balance of Service Quality



Sumber : Denhart, 1999 (dalam Warella, 2004 : 6)

Model tersebut merupakan gambar segitiga sama sisi yang mana pada puncaknya adalah '*interpersonal component*' pelayanan, sisi sebelah kiri merupakan elemen prosedur dan proses dan pada sisi sebelah kanan terdapat elemen teknik dan profesional dalam memberikan pelayanan. Dengan asumsi bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sekiranya perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga sisi tersebut., misalnya :

- Terlalu menekankan pada proses atau prosedur akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit dari rumit
- Terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa yang kurang memperhatikan profesionalitas pelayanan
- Terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis dari pelayanan akan memberi kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). (Kotler, 1997 : 106). Ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan bila jasa yang diterima tidak sesuai dan dibawah harapan pelanggan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa

tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya/pemakainya secara konsisten.

Dari pendapat-pendapat tentang kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan atau tuntutan pelanggan.

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dirincikan sebagai berikut (Kotler, 1994 :561; Parasuraman *et.al*, 1988; Cronin & Taylor, 1994 : 128) :

1. Penampilan (*tangible*)

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan. Tingkat kelengkapan peralatan/teknologi yang digunakan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan hal yang penting dalam pelayanan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kepedulian dan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kepedulian dan ketanggapan ini dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan bersedia membantu

pelanggan, termasuk disini adalah kemudahan bagi konsumen/pelanggan untuk berkomunikasi dengan perusahaan, meliputi :

- a. kesediaan menerima kritik, saran dan komentar yang bersifat pertanyaan maupun keluhan
- b. adanya sarana komunikasi yang tersedia dan memudahkan pelanggan mengetahui informasi tentang layanan yang disediakan perusahaan, misalnya : internet (*website/on-line service*), papan informasi, dll.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan sikap (sopan, ramah, tanggap, bersahabat) dari pegawai serta kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan.

5. Kepedulian (*empathy*)

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu. Empati pada pelanggan misalnya :

- a. tanggap terhadap permasalahan pelanggan berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan
- b. menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan
- c. memperlakukan pelanggan yang komplain atas layanan dengan baik

Selanjutnya kelima dimensi tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing atribut seperti terlihat pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Atribut dan Dimensi Model *SERVQUAL*

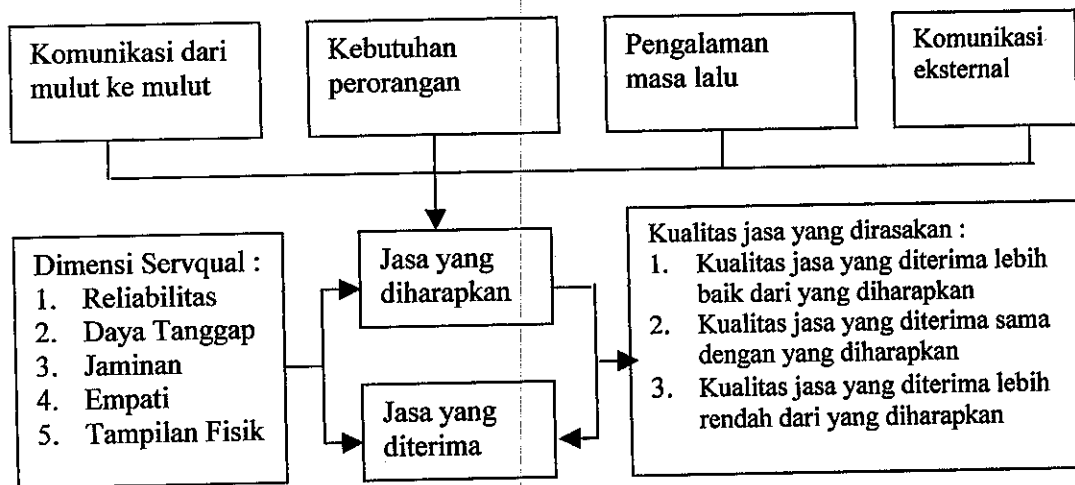
No.	ATRIBUT	DIMENSI
1.	Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan	Reliabilitas
2.	Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah	Reliabilitas
3.	Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali	Reliabilitas
4.	Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Reliabilitas
5.	Sistem pencatatan akurat dan bebas kesalahan	Reliabilitas
6.	Layanan yang segera/cepat dari karyawan	Daya tanggap
7.	Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat	Daya tanggap
8.	Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.	Daya tanggap
9.	Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan	Daya tanggap
10.	Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan	Jaminan
11.	Karyawan yang berpengalaman luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan	Jaminan
12.	Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan perusahaan jasa	Jaminan
13.	Karyawan yang terpecaya	Jaminan
14.	Karyawan yang memberikan perhatian personal	Empati
15.	Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan	Empati
	Kemudahan melakukan hubungan komunikasi	
16.	Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan	Empati
17.	Kepentingan setiap pelanggan	Empati
18.	Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan	Empati
19.	Peralatan mutlak/terbaru	Bukti fisik
20.	Fasilitas fisik yang berdaya tarik	Bukti fisik
21.	Karyawan yang berpenampilan rapi	Bukti fisik
22.	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan	Bukti fisik

Sumber : Tjiptono, 1999 : 32

Urutan kelima dimensi di atas didasarkan pada derajat kepentingan relatifnya di mata pelanggan.

Penilaian konsumen/pelanggan terhadap kualitas jasa berdasarkan lima Dimensi Servqual tersebut dapat dilihat pada gambar 2.5 sebagai berikut :

Gambar 2.4
Penilaian Kualitas Jasa Dengan Lima Dimensi *SERVQUAL*



Sumber : Parasuraman, et.al. 1990

Seperti telah disebutkan diatas persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Morgan dan Murgataroyd (dalam Warella 2004 : 5) menyebutkan sepuluh kriteria yang bisa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu :

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

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

Sementara itu Tjiptono (2000 : 42) menyatakan bahwa sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas perguruan tinggi :

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/dosen, dan sarana komunikasi.

Urutan kelima dimensi tersebut disusun berdasarkan derajat kepentingan relatifnya di mata pelanggan.

Ukuran kualitas pelayanan sesuai dengan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan (*Tangible*), yaitu penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan. Tingkat kelengkapan teknologi yang digunakan dalam peralatan dapat berpengaruh pada pandangan mahasiswa akan kesiapan fakultas dalam memberikan layanan.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan hal yang penting dalam pelayanan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kepedulian dan kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kepedulian dan daya tanggap ini dilihat dari sejauh mana pihak fakultas (bagian administrasinya) bersedia membantu mahasiswa.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan sikap (sopan, ramah, tanggap, bersahabat) karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- e. Kepedulian (*Empathy*), yaitu perhatian dan pemahaman karyawan kepada kebutuhan mahasiswa.

B. PEMBAHASAN PENELITIAN YANG RELEVAN

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan oleh peneliti antara lain oleh Cronin & Taylor (1992, 1994) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan Poerdianto (2001: 78) menyimpulkan penelitian menyangkut hubungan kausal antara kualitas pelayanan, kualitas kinerja pelayanan dan kualitas produk yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan PDAM kota Semarang. Dalam penelitian tersebut juga dikemukakan tentang kinerja pelayanan yang menjadi alat ukur bagi kualitas pelayanan dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Henry Masri, SP (2002) melakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi kereta api (studi kasus pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang sedangkan secara parsial hanya dimensi *emphaty* yang tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang.

Dari beberapa penelitian terdahulu, maka penelitian ini diarahkan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Perspektif Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan titik berat pada metode kualitatif, yaitu dengan cara observasi maupun wawancara mendalam/*indept interview*. Metode/cara ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan/responden, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri setiap informan. Melalui penelitian ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan realitas secara jelas dan terperinci mengenai kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti tidak saja melihat apa yang terekspresi secara eksplisit tetapi juga makna yang ada pada ekspresi itu serta apa yang ada pada pemikiran/pandangan informan, sehingga peneliti dapat memperoleh pengertian dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam tentang fenomena sosial serta dapat memberikan deskripsi yang utuh sifatnya untuk dapat menggambarkan secara utuh pula apa yang menjadi masalah penelitian.

Dipilihnya metode deskriptif dalam penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang kualitas

pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro serta untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhinya

B. Ruang Lingkup/Fokus Penelitian

Fokus penelitian tidak akan lepas dari tujuan penelitian, sebab tujuan penelitian ini yang menjadi acuan pokok, tetapi fokus dapat berkembang sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang fleksibel mengikuti pola empirik dengan pengertian hasil akhir dari pengumpulan data lapangan adalah yang mampu mencerminkan kondisi sebenarnya. Dengan demikian penetapan fokus penelitian tidak lepas dari konsep, yaitu harus membatasi diri kepada individu yang benar-benar terkait dengan masalah yang diteliti, pendalaman terhadap alasan-alasan mengapa orang berpikir, berpandangan, berpendapat terhadap tindakan mereka. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian tentang kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip.

C. Fenomena yang diamati

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan Mahasiswa, yang meliputi :
 - a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
 - 1) Mutu/kualitas dari cara pegawai melayani mahasiswa
 - 2) Cara pegawai melayani mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa

- 3) Kepuasan mahasiswa atas cara perlakuan pegawai
 - 4) Mutu/kualitas dari fasilitas (sarana dan prasarana) yang tersedia
 - 5) Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan mahasiswa
 - 6) Kepuasan mahasiswa atas fasilitas yang tersedia
- b. Dimensi Kepuasan Pelanggan
- 1) Keberadaan pelayanan
 - 2) Ketanggapan pelayanan
 - 3) Ketepatan dan kecepatan pelayanan
 - 4) Profesionalisme pelayanan
- c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)
- 1) Pelayanan yang diberikan sesuai/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa
 - 2) Fasilitas yang tersedia sesuai/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa
- d. Minat pembelian/penggunaan ulang
- Minat mahasiswa untuk menggunakan/memanfaatkan lagi pelayanan/fasilitas
- e. Kesiapan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)
- Kesiapan mahasiswa untuk merekomendasikan ke pihak lain
- f. Ketidakepuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
- 1) Keluhan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan
 - 2) Keluhan mahasiswa atas fasilitas yang tersedia

2. Kualitas Pelayanan, yang meliputi :

a. Penampilan (*Tangible*)

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan. Tingkat kelengkapan teknologi yang digunakan dalam peralatan dapat berpengaruh pada pandangan mahasiswa akan kesiapan fakultas dalam memberikan layanan. Penampilan diukur melalui :

1. Fasilitas fisik yang dimiliki
2. Peralatan (*equipment*) yang dimiliki
3. Penampilan karyawan
4. Material komunikasi yang dimiliki

b. Keandalan (*Reliability*) :

Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan hal yang penting dalam pelayanan. Keandalan diukur melalui :

1. Pelayanan tepat waktu
2. Kesanggupan/kemampuan untuk membantu mahasiswa yang bermasalah dengan pelayanan serta menunjukkan ketertarikan untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut
3. Menunjukkan pelayanan yang bagus sejak pertama kali

4. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan untuk pelayanan tersebut
5. Sistem pencatatan yang bebas kesalahan

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepedulian dan kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kepedulian dan daya tanggap ini dilihat dari sejauh mana pihak fakultas (bagian administrasinya) bersedia membantu mahasiswa. Daya tanggap diukur melalui :

1. Membantu mahasiswa yang membutuhkan informasi ataupun pelayanan
2. Memberitahu mahasiswa saat pelayanan dilakukan
3. Memberikan pelayanan yang tepat kepada mahasiswa
4. Menyediakan waktu dan tenaga untuk merespon keluhan mahasiswa
5. Menyediakan pelayanan yang cepat bagi mahasiswa

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan sikap (sopan, ramah, tanggap, bersahabat) karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Jaminan diukur melalui :

1. Karyawan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup dalam melaksanakan tugasnya

2. Perasaan aman mahasiswa sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan
3. Perlakuan yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan

e. Kepedulian (*Emphaty*)

Perhatian dan pemahaman karyawan kepada kebutuhan mahasiswa.

Kepedulian diukur melalui :

1. Karyawan mamahami dengan baik keluhan kesah dari mahasiswa
2. Perhatian secara individu dari karyawan kepada mahasiswa
3. Perhatian dari fakultas terhadap kepentingan mahasiswa
4. Pemahaman karyawan akan kebutuhan spesifik dari mahasiswa

D. Pemilihan Informan (Sampel)

Mengingat tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi, maka kelompok informan yang akan dipilih adalah :

1. Pimpinan Fakultas (Dekan/Pembantu Dekan)

Dengan pertimbangan bahwa Pimpinan Fakultas merupakan pengambil dan penentu semua kebijakan yang berlaku di tingkat Fakultas

2. Pimpinan administrasi Fakultas (Kepala Sub. Bagian)

Mengingat para kasubbag di Fakultas yang mengetahui dan bertanggung jawab dari segi teknis pelaksanaan kebijakan yang telah ditentukan/ditetapkan oleh pimpinan Fakultas.

3. Staff Administrasi Fakultas (yang bertugas langsung melayani mahasiswa)

Staf/pegawai yang langsung melayani mahasiswa merupakan ujung tombak dari pelaksanaan kebijakan, sehingga 'image' pelayanan yang terbentuk di benak mahasiswa akan sangat tergantung dari sikap dan tingkah laku mereka dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa

4. Mahasiswa (dari jurusan Perikanan dan Ilmu Kelautan) semester V keatas

Para mahasiswa semester V keatas sudah pernah merasakan kuliah di dua tempat yaitu di Hayam Wuruk / Tembalang dan di Jepara, sehingga mereka bisa merasakan dan menilai kualitas pelayanan yang diterima di dua tempat perkuliahan tersebut. Mengingat penelitian ini tentang studi kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan, maka mahasiswalah merupakan pihak utama yang menilai kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip sehingga nantinya jumlah yang dipilih sebagai informan lebih banyak dibandingkan dengan informan dari unsur lainnya yang terkait

E. Instrumen Penelitian

Instrumen utama pengumpulan data pada penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri atau apa yang disebut sebagai *human instrument* (Bungin, 2001:71).

Seperti telah disebutkan, bahwa tujuan penelitian kualitatif bersifat mendeskripsikan keadaan atau fenomena yang sedang terjadi, oleh sebab itu instrumen diperlukan karena peneliti dituntut dapat menemukan data yang diangkat dari fenomena atau peristiwa tertentu, peneliti dalam melaksanakan penelitiannya mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan secara terbuka dan tidak terstruktur. Meski wawancara sifatnya tidak terstruktur tetapi minimal peneliti menggunakan 'ancer-ancer' pertanyaan yang akan ditanyakan sebagai catatan, yang juga disebut sebagai pedoman wawancara / *interview guide* (Suharsimi Arikunto, 1998:137)

Wawancara tak berstruktur identik dengan wawancara bebas, sifatnya hanya membantu dalam proses wawancara. Peneliti hanya mengajukan sejumlah pertanyaan yang mengandung jawaban/komentar subjek/informan secara bebas. Pandangan, pendapat, sikap dan keyakinan informan yang diwawancarai tidak banyak dipengaruhi pewawancara, dan berlangsung informal.

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti merasa perlu membawa alat bantu yang dirasa sangat perlukan untuk memperlancar pelaksanaan wawancara, seperti misalnya tape recorder, kamera, dan alat tulis. Meski menurut Bungin

(2001:72) dalam penelitian kualitatif tidak banyak membutuhkan alat bantu, karena instrumen penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri.

F. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini melalui observasi dan wawancara dengan Pimpinan Fakultas, Pimpinan Administrasi Fakultas, Staff Administrasi yang berhubungan langsung dengan mahasiswa, dan Mahasiswa (Jurusan Perikanan dan Jurusan Ilmu Kelautan) semester V ke atas yang dijadikan informan untuk mendapatkan keterangan secara lisan terhadap permasalahan yang relevan dengan masalah yang diteliti. Dalam proses pengumpulan data tersebut dilakukan dengan teknik/pendekatan "*snowball*", dimana peneliti pada mulanya akan memilih seseorang yang akan dijadikan informan, kemudian dari informasi yang diperoleh dari informan tersebut nantinya tidak menutup kemungkinan akan berkembang keinforman-informan lain sampai keterangan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan sudah dirasa memenuhi.

Penelitian kualitatif kebanyakan berurusan dengan fenomena, disinilah diperlukan kehadiran peneliti untuk tahu langsung kondisi dan fenomena di lapangan. Hubungan kerja lapangan antara subyek penelitian dan peneliti merupakan suatu keharusan dalam pengumpulan data didalam penelitian kualitatif (Danim, 2002 :121). Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang paling lazim dipakai, dengan observasi dapat kita peroleh

gambaran dan keterangan yang lebih jelas dan banyak tentang masalah obyek penelitian. Menurut Nasution (2002:107) observasi sebagai alat pengumpul data harus sistematis, artinya observasi serta pencatatannya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti lain, selain itu hasil observasi harus memberi kemungkinan untuk menafsirkannya secara ilmiah.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti akan menggunakan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, karena wawancara tak berstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Menurut Mulyana (2002 :182) ada tiga karakteristik wawancara tak berstruktur/terbuka, yaitu :

1. memungkinkan informan menggunakan cara-cara unik mendefinisikan pendapatnya
2. mengasumsikan bahwa tidak ada urutan tetapi pertanyaan yang sesuai untuk semua responden/informan
3. memungkinkan informan membicarakan isu-isu penting yang tidak terjadwal.

Senada dengan Mulyana, Nasution (2002:119) juga mengatakan bahwa wawancara terbuka memungkinkan informan secara spontan dapat mengeluarkan segala sesuatu yang ingin dikemukakannya, dengan demikian pewawancara memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah itu, karena setiap informan

bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing dan dengan demikian dapat memperkaya pandangan peneliti.

Dipilihnya metode wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk :

1. memperoleh keterangan sedalam-dalamnya (a) bagaimana gambaran/deskripsi kepuasan mahasiswa di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip, dan (b) faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip.
2. memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan
3. memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
4. memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti bisa langsung menyampaikan maksud dari pertanyaan.

Data penelitian kualitatif ini merupakan data material mentah yang dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk catatan atau rekaman dari bidang yang diteliti. Data ini kemudian berakumulasi menjadi sesuatu yang bermakna sekaligus sebagai basis merekonstruksi dasar analisis atas data tersebut.

G. Analisis Data

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, thema atau kategori (Nasution, 1998:126)

Data hanya bermakna jika dianalisis secara akurat dan seksama untuk diberi makna. Dalam analisis data, peneliti dilibatkan sedemikian rupa agar kesimpulan dan keputusan dapat dirumuskan secara baik dan benar. Analisis data merupakan proses pendiskripsian dan penyusunan transkrip interview serta material lain yang telah terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain dengan lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan dari lapangan (Danim, 2002:210).

Analisis kualitatif merupakan suatu analisis yang digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian mengenai berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan menggunakan kata-kata yang tidak dapat diukur dengan angka-angka tetapi memerlukan penjabaran uraian yang jelas. Data yang diperoleh hanya bersifat memberikan keterangan dan penjelasan. Analisis data kualitatif sebenarnya bertumpu pada strategi deskriptif kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, pengklasifikasian data kemudian bergerak ke arah pembentukan kesimpulan seperti dapat dilihat pada figur di bawah ini :

Gambar 3.5
Model strategi analisis deskriptif kualitatif



Sumber : Bungin (2002:290)

Analisis data kualitatif dapat menggunakan teknik-teknik :

1. Teknik analisis Konten (*Content Analysis*)
2. Teknik analisis Domain (*Domain Analysis*)
3. Teknik analisis Taksonomik (*Taxonomic Analysis*)
4. Teknik analisis Komponensial (*Componential Analysis*)
5. Teknik analisis Tema Kultural (*Discovering Cultural Themes Analysis*)
6. Teknik Komparatif Konstan (*Constant Comparative Analysis*)

Penelitian ini menggunakan analisis domain, dengan tujuan untuk menganalisis gambaran-gambaran objek penelitian secara umum atau di tingkat permukaan namun relatif utuh tentang objek penelitian tersebut (Bungin, 2002:293)

Sementara menurut Danim (2002:227) dengan menggunakan analisis domain, maka data dari hasil penelitian dapat dianalisis sebagai berikut :

1. mendata data yang diperoleh di lapangan
2. mengklasifikasikan data, data direkonstruksi atau dikelompokkan sesuai dengan sifat dan kedekatan data

3. pengkodean data/pemberian kode, hal ini dimaksud untuk memilah data deskriptif yang telah terkumpul
4. kodifikasi, yaitu membuat daftar dan memberikan tanda untuk setiap unit. Hal ini bertujuan memutuskan untuk memasukkan suatu data dalam suatu kategori atau tidak tumpang tindih/*overlap* antara satu unit dan lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A.1. Sejarah Singkat

Pendirian Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) diawali dengan terbitnya Surat Keputusan Rektor Universitas Diponegoro No. 44/1968 tanggal 8 Oktober 1968, tentang pembentukan Jurusan Perikanan pada Fakultas Peternakan yang sebelumnya hanya memiliki satu jurusan yaitu Peternakan

Perkembangan nama Fakultas Peternakan juga mengalami pasang surut. Pada tanggal 17 Agustus 1974 dan dikukuhkankembali berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Diponegoro No. 76/SK.UD/VI/78, Fakultas ini berubah namanya menjadi Fakultas Peternakan dan Perikanan, meskipun jurusan yang dikembangkan tidak mengalami perubahan. Pada perkembangan selanjutnya nama Fakultas kembali menjadi Fakultas Peternakan pada tahun 1982 menurut keputusan Presiden RI No. 51 tahun 1982. Pada tahun 1985 berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 1023/D/Q/1985 tanggal 6 Juni 1985, dirintis perkembangan Program Studi Ilmu Kelautan di Universitas Diponegoro bersama empat perguruan tinggi Indonesia lainnya (Institut Pertanian Bogor, Universitas Patimura, Universitas Sam Ratulangi dan Universitas Riau). Dalam

perkembangan selanjutnya Undip kemudian mendapatkan Surat Keputusan Dirjen Dikti No. 54/Dikti/Kep/1987, yang direvisi pada tahun 1988 dengan SK Dirjen Dikti No. 24/Dikti/Kep/1988, tentang pembentukan Program Studi Ilmu Kelautan Undip, dimana pengelolaan administrasi staf pengajar berada pada Fakultas Peternakan, sedangkan aspek akademik berada di bawah koordinasi Rektor dengan pelaksana Badan Pengelola Program Studi Ilmu Kelautan.

Pada tahun 1994, Jurusan Perikanan dan Program Studi Ilmu Kelautan disatukan di bawah Fakultas baru, yaitu Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK), sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0181/O/1994, tanggal 25 Juli 1994.

Dalam perkembangan selanjutnya, kedua Jurusan mengembangkan program-program studi. Sejak tahun 1995 Jurusan Perikanan membantu 4 (empat) program studi baru, yaitu :

1. Program Studi Budidaya Perairan (BDP), berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 473/Dikti/Kep/1995.
2. Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan (MSP), berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 474/Dikti/Kep/1995.
3. Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan (PSP), berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 475/Dikti/Kep/1995.
4. Program Studi Teknologi Hasil Perikanan (THP), berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 620/D/T/2002.

Adapun Jurusan Ilmu Kelautan telah mengembangkan 2 (dua) program studi, yaitu :

1. Program Studi Ilmu Kelautan, berdasarkan SK Dirjen Dikti No. 195/Dikti/Kep/1995 dengan bidang minat :
 - a. Pendayagunaan dan Konservasi Sumberdaya Hayati Laut
 - b. Keanekaragaman Hayati Wilayah Pesisir dan Laut Tropis
 - c. Bioteknologi Kelautan
 - d. Pengelolaan Dampak Lingkungan, Pencemaran dan Sistem Remediasi
2. Program Studi Oseanografi, berdasarkan Surat Ijin Dirjen Dikti No. 2282/D/T/2001 dengan bidang minat :
 - a. Sumberdaya dan Pengelolaan Energi Non Hayati Wilayah Pesisir dan Laut Tropis
 - b. Lindungan Lingkungan Wilayah Pesisir dan Laut
 - c. Geofisik, Geokimia dan Geodinamika Wilayah Pesisir dan Laut
 - d. Hidrodinamika Wilayah Pesisir dan Laut.

A.2. Visi dan Misi

Visi, misi dan tujuan Fakultas, disusun berdasarkan aspirasi dan civitas akademika Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Aspirasi dari masing-masing program studi, jurusan kemudian dilanjutkan ke tingkat Fakultas. Selain itu, visi dan misi dari Fakultas juga mempertimbangkan saran alumni dan masukan dari

stakeholder. Oleh karena itu visi, misi dan renstra dari tingkat program studi sampai dengan Fakultas sudah menjadi komitmen serta tekad dari seluruh civitas akademika untuk mewujudkannya.

Visi, misi dan tujuan dari Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Program Studi disusun mengacu dari visi, misi dan tujuan serta Pola Ilmiah Pokok Universitas Diponegoro (*coastal ecodevelopment*), dan selaras pula dengan visi, misi dan tujuan yang telah dicanangkan oleh jurusan dan program studi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro.

Visi dari Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Diponegoro adalah menjadi pusat pengembangan IPTEK perikanan dan kelautan melalui program Tri Dharma yang profesional. Dalam bidang pendidikan FPIK diharapkan menjadi unit andalan di Undip yang mempersiapkan tenaga sarjana profesional dalam bidang perikanan dan kelautan, dan mewujudkan FPIK Undip sebagai institusi pendidikan terdepan (dalam bidang perikanan dan kelautan) sesuai tuntutan kebutuhan masyarakat dan pembangunan. Dalam bidang penelitian FPIK diharapkan mampu menghasilkan penelitian yang berkualitas, unggul, baik dalam strata maupun relevansi atau kesesuaian dengan tuntutan masyarakat, pembangunan dan globalisasi.

Misi utama dari Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan adalah mengkoordinasikan dan menyelenggarakan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dalam bidang perikanan dan kelautan, melalui pengembangan

civitas akademika, penerapan dan pengembangan IPTEK dan pemecahan masalah-masalah pembangunan dalam bidang perikanan dan kelautan, khususnya : Manajemen Sumberdaya Perairan, Budidaya Perairan, Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Teknologi Hasil Perikanan, Ilmu Kelautan dan Oseanografi.

A.3. Organisasi

A.3.1. Pimpinan Fakultas

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip dipimpin oleh seorang Dekan yang bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam menjalankan tugas sehari-hari, Dekan dibantu oleh 4 (empat) orang Pembantu Dekan (PD) yang bertanggung jawab langsung kepada Dekan, terdiri dari :

1. Pembantu Dekan bidang Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (Pembantu Dekan I)
2. Pembantu Dekan bidang Administrasi Umum (Pembantu Dekan II)
3. Pembantu Dekan bidang Kemahasiswaan (Pembantu Dekan III)
4. Pembantu Dekan bidang Pengembangan dan Kerjasama (Pembantu Dekan IV)

Untuk pelaksanaan tugas sehari-hari Pembantu Dekan didukung oleh Bagian Tata Usaha, yang mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Melakukan urusan administrasi, surat-menyurat, rumah tangga, perlengkapan, kepegawaian dan keuangan
2. Melakukan urusan administrasi akademik yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat
3. Melakukan urusan administrasi pembinaan mahasiswa dan hubungan alumni.

A.3.2. Unsur Pelaksana Fakultas

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip mempunyai 2 (dua) jurusan, yaitu Jurusan Perikanan dan Jurusan Ilmu Kelautan. Jurusan adalah unsur pelaksana Fakultas di bidang studi tertentu yang berada di bawah Dekan. Jurusan dipimpin oleh seorang Ketua Jurusan yang dipilih diantara tenaga pengajar dan bertanggung jawab kepada Dekan. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari Ketua Jurusan dibantu oleh seorang Sekretaris Jurusan. Jurusan mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dalam sebagian atau satu cabang ilmu, teknologi atau seni tertentu, sesuai dengan program pendidikan yang ada dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

A.3.3. Unsur Pelaksana Jurusan (Program Studi)

Program Studi adalah unsur pelaksana pendidikan yang bertugas melaksanakan satuan kurikulum untuk satu keahlian akademik/profesional

tertentu. Program Studi dipimpin oleh Ketua Program Studi yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh Sekretaris Program Studi, dan bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan.

A.3.4. Laboratorium/Kajian

Laboratorium/Kajian adalah sarana penunjang pelaksanaan pendidikan pada jurusan dalam pendidikan akademik dan/atau profesional, yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan dalam cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian tertentu sebagai penunjang pelaksanaan tugas pokok jurusan sesuai dengan ketentuan bidang yang bersangkutan. Laboratorium/Kajian dipimpin oleh Kepala Laboratorium (dosen) yang keahliannya telah memenuhi persyaratan sesuai dengan cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian tertentu. Kepala Laboratorium bertanggung jawab langsung kepada Ketua Jurusan.

A.3.5. Dosen

Dosen adalah tenaga staf pengajar di lingkungan fakultas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dekan. Dosen mempunyai tugas utama mengajar, membimbing dan/atau melatih mahasiswa serta melakukan penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

A.3.6. Senat Fakultas

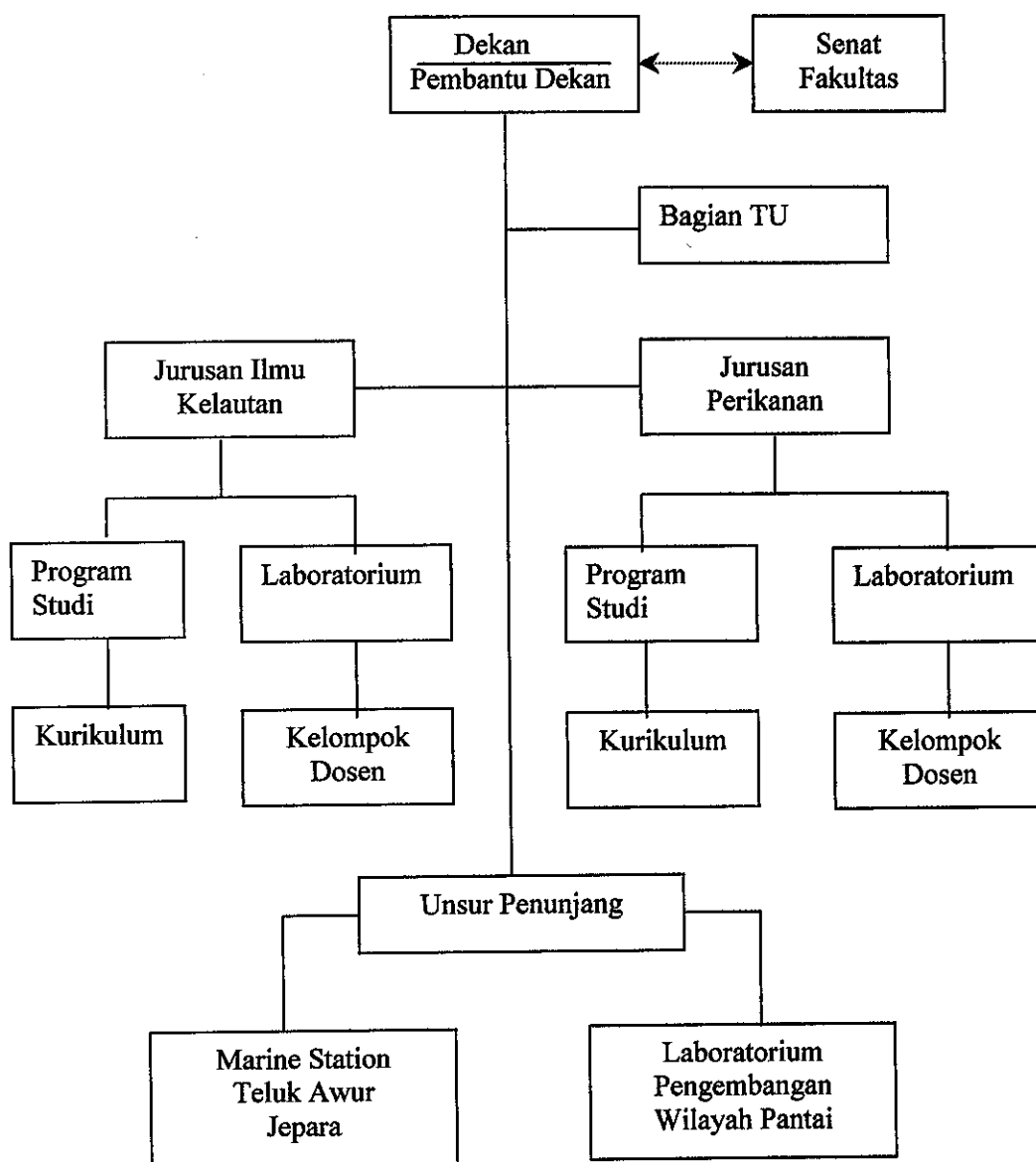
Salah satu unsur kelengkapan fakultas yang lain adalah Senat Fakultas, yang wewenang dan tugasnya diatur dengan peraturan tersendiri. Senat Fakultas merupakan badan normatif dan perwakilan tertinggi di lingkungan fakultas yang memiliki wewenang untuk menjabarkan kebijaksanaan dan peraturan di Undip untuk kepentingan fakultas. Senat Fakultas diketuai oleh Dekan (*ex officio*)

A.3.7. Forum Komunikasi Orang Tua Mahasiswa Jurusan Perikanan (FORKOM) dan Forum Silaturahmi Orang Tua Mahasiswa Kelautan (FORSI-OMAKA)

Dalam rangka meningkatkan komunikasi serta menghimpun potensi, pada Jurusan Perikanan yang semula telah dibentuk Badan Musyawarah Orang Tua Mahasiswa (BMOM) sekarang menjadi Forum Komunikasi Orang Tua Mahasiswa Perikanan (FORKOM). Sedangkan pada Jurusan Ilmu Kelautan telah dibentuk Forum Silaturahmi Orang Tua Mahasiswa Kelautan (FORSI-OMAKA). Tugas FORKOM dan FORSI OMAKA adalah membantu Fakultas/Jurusan/Program Studi dalam menggali dana dari orang tua mahasiswa, untuk meningkatkan dan melengkapi sarana dan prasarana pendidikan, sehingga proses belajar mengajar dapat ditingkatkan kualitasnya.

Adapun Bagan Struktur Organisasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip adalah sebagai berikut :

Gambar 4.6
Struktur Organisasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan



Sumber : Buku Pedoman Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip Edisi 2004

A.4. Sumberdaya Manusia (SDM)

Potensi Sumberdaya Manusia yang dimiliki oleh Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip saat ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.3
Potensi SDM FPIK
Keadaan Tahun 2004

No.	Kualifikasi	Jumlah	(%)
1.	Staf Pengajar	151	6,37
2.	Staf Administrasi	53	2,24
3.	Teknisi	10	0,42
4.	Mahasiswa	2.157	90,97
J u m l a h		2.371	100,00

Sumber : Laporan Tahunan FPIK

A.5. Sarana dan Prasarana

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip mempunyai kampus yang tersebar di 4 (empat) lokasi, yaitu :

1. Kampus Tembalang Semarang (Kantor Pusat dan Dekanat)

Dengan fasilitas : Ruang kerja pimpinan Fakultas, Ruang kerja pimpinan dan dosen Jurusan Ilmu Kelautan, Ruang kerja TU Fakultas, Ruang kuliah Jurusan Ilmu Kelautan, Perpustakaan, Ruang Seminar, Ruang BEM dan HMJ Kelautan, Laboratorium Komputasi

2. Kampus Pleburan

Dengan fasilitas : Ruang kerja pimpinan dan dosen Jurusan Perikanan, Ruang perkuliahan Jurusan Perikanan, Laboratorium, Perpustakaan, Ruang HMJ Perikanan, Ruang administrasi, Ruang Sidang

3. Kampus Kartini Jepara

Dengan fasilitas : Ruang kerja pengelola kampus; Ruang kerja dosen, teknisi Jurusan Perikanan, Perpustakaan, Ruang seminar; Laboratorium; Hatchery, Asrama mahasiswa, rumah dinas; Dermaga kapal latihan; Kapal latihan 'Anchovie'

4. Kampus Teluk Awur Jepara

Dengan fasilitas : Ruang kerja pengelola kampus; Ruang kerja dosen, teknisi, Ruang kuliah; Ruang seminar; Laboratorium; Hatchery; Kolam; Asrama mahasiswa; Perpustakaan; Workshop Kapal latihan; Dermaga kapal latihan; Rumah dinas

B. HASIL DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

B.1. Hasil Penelitian

Sebelum berbicara tentang bagaimana gambaran tentang kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi, terlebih dahulu akan disajikan data diri dari para informan yang berhasil ditemui dan bersedia diwawancarai di lokasi penelitian, yaitu :

1. Pembantu Dekan bidang Kemahasiswaan (PD III) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip (Informan 13)
2. Kepala Subbagian Akademik FPIK (Informan 5)
3. Staf Subbagian Pendidikan (Informan 8)
4. Staf Perpustakaan (Informan 7)
5. Ketua BEM Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (Informan 10)
6. HMJ Jurusan Ilmu Kelautan (Informan 2)
7. HMJ Jurusan Perikanan (Informan 6)
8. Mahasiswa FPIK (angkatan tahun 1999-2003 sebanyak 6 orang, yaitu : Informan 1, informan 3, Informan 4, Informan 9, Informan 11, Informan 12)

B.2. Analisis Hasil Penelitian

B.2.1. Struktur Organisasi

Bila dilihat dari jenjang organisasinya, maka struktur organisasi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip termasuk dalam struktur organisasi curam, karena struktur organisasi yang melaksanakan jenjang organisasi sampai dengan 5 tingkat. Untuk pembagian kerja bila dikaitkan dengan struktur organisasi pembagian kerja dapat dihubungkan dengan satuan organisasi dan dapat pula dihubungkan dengan pejabat, mengingat masih banyaknya keluhan dari mahasiswa di FPIK tentang pelayanan yang prosedurnya dirasa masih berbelit-belit misalnya dalam pengurusan surat ijin (riset, magang atau yang lain) dimana untuk pengurusannya diperlukan tanda tangan dari dosen wali, ketua program studi, dan ketua jurusan, pelayanan yang tertunda karena petugas tidak ada ditempat, sebagaimana petikan hasil wawancara berikut ini :

“Petugas perpustakaan di Tembalang kan cuman satu kadang-kadang masuknya jam 09.00 , jam 09.00 baru buka dan jam 12.00 sudah tutup, kadangkala mahasiswa yang sudah tugas akhir seperti saya ini membutuhkan jam ekstra yang lebih panjang untuk nyari buku tapi dengan seperti itu jadi agak terhambat”. (Informan 12)

Maka pembagian kerja terutama yang menyangkut para pejabat hendaknya hanya sekedar menunjukkan rincian tugas yang menjadi tanggung jawab pokok bagi masing-masing pejabat tanpa mengurangi tanggung jawab pejabat itu sebagai anggota dari satuan organisasi secara keseluruhan misalkan di subbagian pendidikan, pegawai perpustakaan atau pegawai yang menangani transkrip tidak masuk, agar pelayanan terhadap mahasiswa tidak terhenti/tertunda maka salah satu

pegawai yang ada di subbagian pendidikan yang kebetulan tidak sibuk atau bahkan kepala subbagiannya harus bersedia dan mampu untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa tersebut sehingga dengan demikian mahasiswa tidak kecewa dan merasa puas karena pelayanan yang mereka harapkan dapat terlayani meskipun pegawai yang biasa menangani tidak masuk/tidak berada ditempat. Sehingga dapat dikatakan ada atau tidak adanya pegawai/petugasnya, pekerjaan harus berjalan terus, lebih-lebih yang menyangkut pemberian pelayanan kepada mahasiswa yaitu dengan jalan saling bantu antar pegawai dalam satuan yang bersangkutan, hanya yang sangat prinsipil mungkin terpaksa harus menunggu pegawai/pejabat yang bersangkutan.

Melaksanakan asas pembagian kerja tanpa melaksanakan asas koordinasi akan menumbuhkan peristiwa tiap-tiap satuan organisasi atau tiap-tiap pegawai/pejabat akan berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kesatuan arah. Di dalam Fakultas untuk urusan administrasi akademik, administrasi umum dan perlengkapan, administrasi kemahasiswaan antara dosen dan bagian tata usaha khususnya subbag. Akademik, subbag. Umum dan perlengkapan, dan subbag. Kemahasiswaan ada saling keterkaitan tugas sehingga diperlukan koordinasi yang baik diantara kedua belah pihak. Seperti misalnya bila dosen tidak bisa memberikan kuliah maka seharusnya dosen memberitahukan kepada subbagian akademik sehingga nanti bisa ditempel pengumuman tentang kuliah yang kosong dan akan diganti pada waktu lain, dengan demikian mahasiswa akan mengetahui dengan segera kalau perkuliahan

kosong sehingga mereka tidak usah menunggu-nunggu, seperti tampak dalam petikan hasil wawancara ini

“...kita kan sering harapannya masuk itu dapat ilmu ternyata banyak sekali kuliah yang kosong jadi awal-awalnya sering kuliah itu ada tapi sudah begitu masuk semester tengah sampai akhir itu banyak sekali kuliah yang kosong. Ngga ada pemberitahuan dari TU dan dari dosen itu ngga ada pemberitahuan gitu lho..”. (Informan 2)

Demikian juga tentang Kartu Hasil Studi (KHS), agar KHS bisa tepat waktu keluarnya diperlukan koordinasi yang baik antar sesama dosen pengampu maupun antara dosen dan subbagian akademik. Selama ini KHS di FPIK sering terlambat keluarnya karena disebabkan masih adanya dosen yang belum menyerahkan nilai kepada koordinator pengampu mata kuliah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, karena belum adanya nilai dari koordinator mata kuliah maka pihak sub bagian akademik pun tidak bisa segera mencetak KHS dan tentunya hal ini akan berdampak pada waktu pengisian KRS, sebagaimana terlihat dari cuplikan hasil wawancara berikut ini :

“...kemudian yang lain seperti KHS ini yang kadang-kadang masih tergantung pada banyak orang gitu jadi kadang-kadang ada dosen yang terlambat memasukan apakah karena kesibukannya atau pergi karena apa begitu sehingga menjadikan administrasi itu sendiri agak terlambat untuk mengantisipasi pelaporan Kartu Hasil Studi atau KHS tersebut”. (Informan 13)

Bila hal tersebut masih terus menerus terjadi, maka akan berakibat pada ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak fakultas.

Mengingat Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan mempunyai 4 kampus, yaitu di Jepara 2 buah dan di Semarang 2 buah, maka pelimpahan wewenang dari

pejabat tingkat fakultas menjadi berperan penting, bila melihat struktur organisasi yang ada tampak bahwa unsur penunjang (yang terdiri dari marine station teluk awur jepara dan Lab pengembangan wilayah pantai) masing-masing dipimpin oleh ketua pengelola kampus yang bertanggung jawab langsung kepada Dekan. Dari kedua kampus yang ada di Jepara, yaitu kampus di LPWP khusus untuk penelitian laboratorium jurusan perikanan sedangkan di kampus teluk awur selain untuk lab juga ada perkuliahan untuk 2 angkatan mahasiswa jurusan ilmu kelautan, sehingga disini tampak bahwa layanan administratif baik itu dibidang akademik, kemahasiswaan maupun umum dan perlengkapannya dibutuhkan oleh mahasiswa untuk memperlancar kegiatan akademiknya disana. Meski selama ini kampus di teluk awur sudah ada ketua pengelola kampusnya, namun masih terjadi bila mahasiswa mau pinjam alat-alat dalam hal ini adalah peralatan selam maka mahasiswa harus membuat surat yang ditujukan kepada Dekan, seperti terlihat dalam cuplikan hasil wawancara ini :

“ Sementara itu di Jepara ada alat-alat selam tapi mahasiswa kalau mau pinjam alat selam tersebut agak susah, karena prosedurnya yang berbelit-belit dan muter-muter harus bikin surat ke Dekan “. (Informan 1)

Bila demikian tentunya akan memakan waktu yang cukup lama dan akhirnya mahasiswa merasa bahwa peraturannya berbelit-belit dan akhirnya membuat mereka tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

B.2.2. Sumber Daya Manusia dan Sarana dan Prasarana

Selain merupakan aset organisasi yang paling vital, sumber daya manusia juga merupakan pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir suatu produk dan organisasi. Oleh sebab itu sukses tidaknya tujuan dari suatu organisasi sangat ditentukan oleh kesiapan, kesediaan, dan kompetensi sumber daya manusia dalam organisasi tersebut untuk secara sungguh-sungguh merealisasikannya. Berkaitan dengan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di FPIK, bila dilihat sumberdaya manusia (SDM) nya khususnya tenaga administrasi di FPIK yang berjumlah 53 orang dimana sebagian besar dari mereka yaitu sebanyak 33 orang adalah lulusan setingkat SMA dan jumlah mahasiswa yang harus dilayani sebanyak 2.157 orang, dari gambaran perbandingan jumlah tersebut tampak bahwa sikap profesionalisme dari para pegawainya dalam melayani mahasiswa menjadi hal yang harus diperhatikan. Namun bila dilihat dari komposisinya dimana kebanyakan adalah berlatar pendidikan SMA dan untuk mencegah keadaan tersebut jangan sampai menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa, maka kemampuan dan ketrampilan dari para pegawai perlu ditingkatkan, sebagaimana tampak dalam kutipan hasil wawancara dengan salah satu informan berikut ini :

“Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuman kurang merata, jadi tidak semuanya profesional yang memang back ground pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan, saya lebih melihat disini tenaga perpusnya sih masuk dalam kategori yang kurang

produktif dari pihak jurusan pun belum ada kebijakan untuk mengganti atau mekanisme memindahkan ke bagian lain dan diganti dengan orang yang lebih bagus". (Informan 10)

Peningkatan kemampuan dan ketrampilan ini dimaksudkan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mahasiswa merasa puas dan sekaligus mencegah atau meminimisasi ketidakpuasan dari mahasiswa. Ketrampilan disini dapat dikembangkan lewat berbagai pelatihan intensif baik *on-the-job* maupun *off-the-job*.

Seperti misalnya yang banyak menjadi keluhan dari mahasiswa adalah petugas perpustakaan di kampus Tembalang yang dirasakan belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa banyak yang komplain. Namun sebenarnya hal ini tidak perlu terjadi, bila pegawai tersebut punya kemampuan dan ketrampilan yang cukup serta rasa tanggung jawab, sehingga meski yang melayani cuma 1 orang karena memang keterbatasan personil tidak menjadi penghalang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa FPIK mempunyai 4 kampus yang berlokasi di Semarang dan Jepara, bila dilihat sarana dan prasarana di masing-masing kampus tampaknya yang banyak dikeluhkan oleh mahasiswa adalah terbatasnya ruang kuliah, menurut mereka ruang kuliah yang ada sekarang dirasa belum sesuai bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswanya sehingga sering

terjadi mahasiswa menjadi berkurang konsentrasinya dalam mengikuti perkuliahan, seperti terlihat dari kutipan hasil wawancara ini :

“Ruang kuliah disini ada 5 ruangan, sehingga kita maklumlah kalau TU kesulitan ngatur jadwal kuliahnya dengan jumlah ruang kuliah yang 5 itu dengan jumlah mahasiswa yang banyak. Adapun kondisinya agak lumayan juga ya..meski tidak ber AC tapi ada kipas angin besarnya, namun saya mengharapkan ruang kuliahnya diberi AC yach karena kita sering kuliah bareng, bisa dibayangkan dengan ruangan yang sempit sedangkan mahasiswanya banyak apa yang akan terjadi kita menjadi tidak konsen dan ngga fokus dalam mengikuti perkuliahan”. (Informan 6)

Keterbatasan ruang kuliah tersebut dirasakan juga oleh staf administrasi dimana mereka kesulitan dalam mengatur jadwal perkuliahan, karena belum tentu dosennya mau mengajar sesuai waktu yang telah dijadwalkan disebabkan karena alasan-alasan tertentu yang pada akhirnya minta ganti jam kuliahnya, sebagaimana tercermin dari cuplikan hasil wawancara berikut ini :

“...Kita hanya punya 5 (lima) ruang kuliah, jumlah mahasiswa hampir 1300, hampir tidak ada kosongnya kuliah ki... nanti kalau dosen sudah diplotkan hari ini jam ini, saya sudah ngga bisa nyari ruangan lagi. Kadang kita ya kayak itu jadwal yang sudah terjadwal itu dicoret-coret. “Iha saya kok diplotkan esuk, aku diplotke kok jam 15.00 wayahe mahasiswa ngantuk”, kalau ruangnya 10 mungkin kita bisa dapat yang jam 09.00, jam 11.00, jam 13.00 sudah selesai. Kendalanya disini itu masalah ruang dan nilai yang kadang itu tumpuan kesalahan itu mesti di administrasi”. (Informan 8)

Mungkin dengan dibangunnya gedung perkuliahan baru di Tembalang masalah keterbatasan ruang kuliah ini dapat diatasi sehingga mahasiswa akan merasa nyaman dalam mengikuti perkuliahan dan dari pihak administrasipun tidak kesulitan dalam mengatur jadwal perkuliahan.

Disamping ruang kuliah sarana dan prasarana lain yang masih menjadi keluhan dari mahasiswa adalah masalah perpustakaan, baik ruangnya, sarana

pendukung maupun koleksi pustakanya. Untuk ruangnya terutama di kampus pleburan ruang perpustakaan dirasakan mahasiswa sudah tidak nyaman lagi, karena tempatnya sempit sedangkan mahasiswa yang datang ke perpustakaan banyak sehingga meski ruangan sudah ber AC tetap saja terasa pengab. Disamping itu hampir semua perpustakaan baik yang di kampus tembaling, pleburan, teluk awur dan kartini belum dikelola secara komputerisasi dan penomoran koleksi pustaka masih ada yang belum sesuai dengan aturan yang ada, sehingga untuk mencari buku yang dibutuhkan kebanyakan mahasiswa langsung mencarinya di rak buku dan hal ini tentunya memakan waktu yang lama. Sedangkan untuk koleksi pustakanya dirasakan oleh mahasiswa masih kurang terutama untuk koleksi jurnal-jurnal ilmiah, sehingga sering terjadi mahasiswa FPIK terpaksa mencari referensi ke perpustakaan lain misalnya di DKP, ITB untuk pembuatan tugas-tugas kuliah atau skripsi.

Mengingat perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam proses pembelajaran bagi mahasiswa, maka dukungan dari pimpinan baik itu di tingkat fakultas maupun jurusan sangat diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan fakultas.

B.2.3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan/ketidakpuasan mahasiswa merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian kepuasan pelayanan mahasiswa berarti kinerja yang dirasakan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang

diharapkan. Kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dijabarkan melalui :

- a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan
- b. Dimensi Kepuasan pelanggan
- c. Konfirmasi harapan
- d. Minat pembelian/penggunaan ulang
- e. Kesiapan untuk merekomendasi
- f. Ketidakpuasan pelanggan

- a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Kepuasan pelanggan keseluruhan disini adalah seberapa puas mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Fakultas. Dari 9 (sembilan) Informan mahasiswa baik itu dari BEM, HMJ maupun mahasiswa biasa yang berhasil peneliti wawancara sebanyak 66,67 % menyatakan bahwa mereka belum puas atas pelayanan yang diterimanya sebagai mahasiswa di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip, seperti tercermin dalam petikan hasil wawancara berikut ini :

“Secara keseluruhan kualitas pelayanan disini menurut saya belum begitu memuaskan bu...bagi TU nya ya..., karena selama ini saya ngga bisa membedakan mana TU jurusan dan mana TU fakultas dan setahu saya selama ini yang handle semua kegiatan TU fakultas, bahkan kalau ngga salah TU jurusan cuman satu orang yaitu mba Arni. Belum memuaskan disini misalnya kayak ngurus KHS lama banget sampai beberapa bulan baru keluar KHS nya, terus ngurus transkrip nilaipun agak susah agak lama harus nunggu dulu karena operatornya cuman satu orang” (Informan 11)

“Kualitas pelayanan disini agak kurang sip lah, yaitu tadi untuk membuat surat saja harus berbelit-belit panjang kemana-mana dan memang seperti melayaninya ogah-ogahan dari TU nya sendiri, jadi harus ngetik sendiri dan mesin ketiknya pun disini cuman satu jadi kalau pas banyak orang ya harus gantian terus ngga ada mesin foto copy lagi jadi harus foto copy dulu yang letaknya lumayan jauh sehingga jadi lama dan berbelit-belit seperti itu, untuk ngurus surat ijin adja harus ada beberapa orang yang tanda tangan mulai dari dosen wali, kaprodi dan kajur” (Informan 12)

“Bisa lihat sendirikan dengan bangunan seperti ini dan perpustakaan yang kecil dan sempit serta ruangan yang panas, bisa disimpulkanlah kekurangan dari segi fasilitas. Sedangkan untuk pengurusan surat-surat ngga ada kesulitan, cuman masalahnya karena FPIK itu kampusnya yang disemarang itu ada dua yaitu di Tembalang dan di Hayam wuruk, kan Dekanat itu di tembalang jadi suratnya yang di hayam wuruk ngga langsung terbatasnya personilnya dan fasilitas jadi kita harus mengalah kalau pengen cepet, kita ke Tembalang kalau ngga harus ditumpuk di kotak yang sudah disediakan oleh TU dulu baru beberapa hari dikirim ke Tembalang dan surat sudah jadi paling lambat 1 minggu. Kalau misalnya sangat mendesak sekali kita Tembalang dan bila pejabatnya dalam hal ini Dekan atau Pembantu Dekannya ada bisa hari itu langsung jadi ya.. bisa dikatakan cepet sama ngga nya kalau kita ngurus surat itu sangat tergantung sekali sama keberadaan para pejabatnya terutama Dekan dan juga para Pembantu Dekannya.” (Informan 6)

“Kualitas untuk pengajaran saya rasa sangat kurang sekali, karena kita kan sering harapannya masuk itu dapat ilmu ternyata banyak sekali kuliah yang kosong jadi awal-awalnya sering kuliah itu ada tapi sudah begitu masuk semester tengah sampai akhir itu banyak sekali kuliah yang kosong. Ngga ada pemberitahuan dari TU dan dari dosen itu ngga ada pemberitahuan gitu lho, terus biasanya untuk mengganti waktu yang kosong itu biasanya mereka pakai sistemnya kejar tayang gitu jadi pas seminggu belum ujian langsung dipadatkan, anak-anak jenuh kalau pas di dok semua padahal jata mereka waktu itu untuk belajar sudah terbeban untuk itu bahkan ada dosen itu yang dia ngga ngajar itu malah ngasih materi yang berupa fotocopyan makanya kan untuk efeknya itu sampai sekarang sampai semester akhir banyak sekali mahasiswa yang sudah semester akhir ngga mudeng sama sekali dan Pelayanan kurang itu malah di Jepara bu.., saya pernah mengalami karena belum bayar asrama saya sebenarnya kan ngga tau kalau ngambil kartu ujian harus sudah bayar asrama sampai saya dituduh mau melarikan uang asrama, makanya saya kan kecewanya disitu

kenapa kok sampai menuduh saya seperti itu padahal saya ngga ada niat sama sekali. Ya.. itu pelayanan di jepara masih kurang nah.. di Jepara sering seperti itu.” (Informan 2)

“... kalau di Jepara itu kondisinya mungkin karena disana juga letak kampusnya terpencil dan mungkin ada sedikit kendala di sumber daya manusianya jadinya kalau disana itu kurang. Jadi untuk hal-hal seperti kaya TU, terus kemudian untuk menghubungi dosen kesini misalkan untuk kuliah itu sudah ada tapi dari segi misalkan kita mau pakai lab segala macam kita agak masih sedikit kurang dan juga peralatan disana itu banyak tapi banyak yang ngga bisa dipakai, kalau yang saya denger katanya disana itu banyak alat yang didatengin cuman mungkin ada power untuk menghidupkannya terlalu besar terus ada juga buku manualnya cuman belum ada yang menguasai, jadi alatnya itu ngga kepakai percuma gitu jadinya rusak” (Informan 9)

Namun ada beberapa informan yaitu sebanyak 33,33 % yang menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan yang ada meskipun masih ada kekurangan disana-sini dan mereka menyarankan juga untuk lebih diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanannya agar mahasiswa dapat lebih puas, hal ini dapat dilihat dalam petikan hasil wawancara berikut ini

“Secara keseluruhan penampilan pegawai sudah bagus, maksudnya jika kita sebagai contoh saya sering buat surat pernyataan masih kuliah langsung diproses tidak memerlukan waktu yang lama langsung kalau misalnya bu Runtari (KTU) ada bisa langsung di acc surat pernyataan itu. Surat pernyataan masih kuliah tidak sampai ke Dekan, kecuali misalnya surat peminjamam alat/lab itu harus sampai ke tanda tangan Dekan, kalau orangnya ada semua bisa sehari jadi. Cuman yang mungkin bikin dongkol kalau kita ngejar cepet itu karena birokrasinya terlalu kompleks, jadi misalkan untuk membuat suatu surat yang harus ditandatangani Dekan itu harus mengetahui dosen wali, ketua jurusan, ketua program studi dan lain sebagainya...itu yang agak lama kalau misalkan orangnya ada semua tidak masalah kalau ngga...saya pernah 2 (dua) minggu itu cuma untuk ngurus satu surat 2 minggu baru dapat tanda tangan semua. Itu untung-untungan sih mba.. jadi kalau pas orangnya ada semua yaitu tadi cepet cuman birokrasinya itu yang melewati beberapa harus tanda tangan sini tanda tangan sana. Disini juga pembagian orangnya menurut saya sudah jelas jadi misalnya kalau mau ngurus apa biasanya temen-temen sudah tahu dan biasanya

di pengumuman ditempel kalau untuk mengurus ini-ini hubungannya dengan bu Surati misalnya”. (Informan 3)

“Pelayanannya saya rasa cukup, mudah-mudahan sih bisa ditingkatkan lagi tapi jangan sampai menurun yang sekarang dipertahankan itu lebih bagus kalau bisa ditingkatkan lagi yach pokoknya jangan sampai apa yang ada sekarang menurunlah kualitasnya, yang sekarang memang ada kekurangan disana-sini lebih bagus lagi ditingkatkan. Alhamdulillah selama ini saya lancar-lancar adja ngga ada masalah, memang saya rasa orang-orangnya maksudnya baik dan bisa diajak kerjasama”. (Informan 4)

“ Kualitas pelayanan kalau untuk kasus disini setiap tahun makin baik bu...yang jelas pertama kalau saya ke kampus ini, dilihat dari situasi kampusnya sendiri sudah tidak menyenangkan gitu ya.. ubin-ubin banyak yang pecah dan itu menggambarkan birokrasinya susah sekali. Untuk perbaikan sarana yang paling penting kelas itu berdebu seperti itu sulit sekali tapi setiap tahun ada perubahan-perubahan, apalagi ditambah tahun 2001 atau 2002 saya lupa... jurusan ini dapat hibah dan setelah itu semakin-semakin mudah dan semakin mudah. Pergantian Kajur dan Dekannya juga mempengaruhi, itu baru setahun pergantian Dekan dan Kajur saya rasakan yang paling berpengaruh disitu”. (Informan 10)

Dari masukan yang diberikan oleh para informan tersebut dapat disampaikan bahwa mahasiswa sebagai pelanggan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak fakultas, meskipun dari tahun ke tahun yang mereka rasakan sudah ada perbaikan tapi itu belum cukup karena masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Yang dimaksudkan dengan dimensi kepuasan pelanggan disini adalah meminta pelanggan untuk menilai produk/jasa berdasarkan item-item spesifik misalkan dalam keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, ketepatan dan

kecepatan pelayanan serta profesionalisme pelayanan. Para Informan dari kelompok mahasiswa yang berhasil diwawancarai sebanyak 77,78 % menyatakan bahwa item keberadaan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan mereka, hal ini dapat dilihat dari cuplikan hasil wawancara berikut ini

“Disini juga pembagian orangnya menurut saya sudah jelas jadi misalnya kalau mau ngurus apa biasanya temen-temen sudah tahu dan biasanya di pengumuman ditempel kalau untuk mengurus ini-ini hubungannya dengan bu Surati misalnya”. (Informan 3)

“Kalau untuk personilnya biasanya sih kita gampang nyari orangnya, biasanya orang-orang tertentu itu misalkan di dalam bidang mahasiswa, saya harus nanya ke orang ini oh ya..orangnya ada tapi kadang-kadang juga harus nunggu karena orangnya kebetulan ada keperluan di tempat lain dulu jadi kita harus nunggu sebentar atau mungkin kadang-kadang juga pernah saya nunggu ternyata orangnya ngga datang”. (Informan 9)

“Untuk ngurus ke orang-orangnya kadang-kadang kita masih bingung juga, bingungnya itu biasanya disitu kemudian dilain hari kok ganti, terutama di bagian depan itu yang paling sering bertemu dan orang yang disitu tidak selalu tahu apa yang dibutuhkan mahasiswa karena orang yang ahlinya itu tidak ada”. (Informan 12)

Sedangkan untuk item ketanggapan pelayanan sebanyak 77,78 % dari informan kelompok mahasiswa menyatakan bahwa ketanggapan pelayanan dari pegawai belum sesuai dengan harapan dikarenakan masih adanya kesan pegawai memperlambat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, disamping itu faktor kedekatan antara mahasiswa dengan pegawai juga

mempengaruhi pelayanan yang diberikan, sebagaimana terlihat dalam petikan hasil wawancara berikut ini :

“ Staf administrasi ada sebagian yang membantu ada juga orang-orang tertentu yang karena saking sibuknya sehingga melupakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa. Saya sendiri tidak ada masalah, cuman ada cerita dari temen-temen pas mau minta bantuan pad TU dipersulit diputer-puterkan, dulu pernah minta draf nama-nama mahasiswa diputer-puter disuruh minta ke bagian pendidikan, dari bagian pendidikan disuruh ke bagian keuangan”. (Informan 1)

“Untuk pelayanan di administrasinya, tergantung personelnya juga karena ada yang alhamdulillah saya selama disini dekat sama karyawannya yaitu baik-baik semua itu tergantung mahasiswanya juga kalau kita sopan mungkin kan orang juga seneng, tapi juga ada yang menyatakan ya.. ada satu beberapa orang kadang kalau misalnya ditanyain kadang itu ya jawabnya ya mungkin karena ngga ada semacam senyum atau muka fres makanya mahasiswa banyak yang bilang wah orang ini kok kayak jutek gitu, itu ada bu.. satu atau beberapa orang tetapi tidak semua”. (Informan 2)

“Terus selama ini orangnya ramah, saya kira itu tergantung ke kitanya juga sih kalau kita sendiri kurang akrab sama mereka sih ya mungkin biasa-biasa adja, tapi kalau kita udah tahu oh ini bu ini nih gini-gini.. yaah kita bisa adja sambil bercanda sambil dia ngurus surat juga ngga masalah. Kalau KRS kan kebetulan kita sendiri yang banyak itu, tetapi kemarin sempet ada masalah karena kesalahan kode kalau ngga salah terkait sama mata kuliah juga, ada temen-temen yang namanya ngga tercantum dalam absen. Kesalahan kode itu kebetulan kesalahan yang tercantum itu salah kebetulan dan sudah diganti cuman ada beberapa temen-temen yang belum mengganti dan tidak bisa diganti otomatis, jadi kita yang harus aktif, ‘oh...bu kemarin kita salah kode...’, padahal kodenya itu sudah tercantum di daftar cuman ya..itu... kita yang harus ngajukan ‘ bu ini saya salah kode gini...gini’ , harus ada pembatalan KRS seperti itu”. (Informan 9)

“Disamping itu kadang karena kurangnya informasi mahasiswa tentang prosedur pengurusan masalah administrasi di TU membuat mereka ngga tau bagaimana dan kepada siapa mereka harus mengurusnya. Karena ketidaktahuan dari mahasiswa inilah yang kadang bisa juga membuat pegawai TU yang memberikan pelayanan menjadi tidak ramah dan berkesan memperlambat pelayanan”. (informan 10)

Untuk orangnya sih kalau yang sudah kenal dekat sangat enak bu.. misalkan saya ini kan dekat sama orang TU jadi pas saya dateng mau ngurus sesuatu langsung ditanya 'mau ngopo mas ?' dan langsung dilayani tapi ketika adik-adik yang baru itu mungkin agak tidak begitu cepat, memang kedekatan itu agak berpengaruh disini". (Informan 12)

Sementara itu hampir 100 % informan dari kelompok mahasiswa menyatakan bahwa item ketepatan dan kecepatan pelayanan serta profesionalisme pelayanan masih jauh dari harapan mereka, seperti terlihat dalam cuplikan dari hasil wawancara berikut ini :

Ketepatan dan Kecepatan pelayanan

"...Terus juga masalah KHS, disini tuh seringnya keluarnya paling lama, jadi misalnya kita sudah semester IV sudah ujian terus kita sudah memasuki semester V pertengahan semester V kadang KHS itu baru keluar, padahal kalau saya lihat di fakultas-fakultas lain tuh pas sebelum masuk semester KHS sudah keluar. Untuk mengisi KRS acuannya ka dari KHS sedangkan KHSnya belau keluar bagaimana KRS bisa diambil.

Saya itu pernah ngalami kejadian sewaktu saya ngisi KRS ini kan harus disesuaikan dengan nilai KHS dulu nanti kalau IPK nya mencukupi 3 misalnya lha ini baru bisa diambil 21 atau 24 misalnya kalau ngga bisa berarti itu nanti yang dipotong atau didrop yang di bawah. Lha... saya itu kan ngambil itu kebetulan kemarin ngulang sampai pertengahan kuliah KHS kan belum keluar saya kan bingung lha ini mata kuliah saya ada ngga gitu loh yang saya ambil itu wong diabsen itu saya ngga ada. Saya tanya ke TU lha ini gimana bu diabsen kok ngga ada... ya.. nunggu KHS dulu adja keluar, lalu KHS keluar di ujiannya ngga keluar baru nanti misalnya KHS mencukupi baru dimasukkan, sedangkan kita kan kalau misalnya di absen ngga keluar kita kan susah juga tahunya dosen ini kan ngga ikut. Ya..kalau misalnya pas kita sudah ikut kuliah dari awal ternyata di semester itu pas waktu mau ujiannya itu pas KHS kita keluar IPK nya ngga mencukupi jadinya kan kita sia-sia sudah ngabot-ngaboti ikut kuliah eh... ternyata ngga jadi ikut. Lha susahnya di situ padahalkan yang namanya KHS itu kalau bisa keluar tepat waktu untuk pengisian KRS". (Informan 2)

"Soal pengurusan surat-surat kebetulan disini kita kalau di TU kita dapat blanko surat, kita ngurus biasanya kalau saya standart ngga terlalu lama juga paling 2

atau 3 hari bahkan bisa juga sehari jadi tapi rata-rata sekitar 2-3 hari lah.. Kalau dulu saya pernah mengurus surat sih tergantung kitanya, biasanya kita harus minta tanda tangan ke dosen wali, ke Ketua Jurusan kayak gitu-gitu, biasanya kalau udah saya masukkan ke TU biasanya 1 hari sih sudah selesai. Biasanya kita kendalanya mulai jam kerja, ada ya yang kita butuh untuk mengurus surat mungkin pagi kurang lebih jam 08.00 WIB tapi di ruang TU nya masih kosong belum ada pegawainya. Sekarang kita juga kadang nanya-nanya jam kerjanya tuh jam berapa gitu kan, tapi biasanya sih kalau disini masih agak siang biasanya mereka mulai kurang lebih jam 08.30 WIB udah pada dateng. Bahkan untuk perpusnya jamnya lebih ngga tentu lagi. Terus misalkan kita sudah awal-awal semester gitu absen biasanya masih belum ada sampai beberapa kali tatap muka masih pakai absen tulis tangan biasanya kita kan tinggal tanda tangan, cuman ada kita harus tulis nama dulu, NIM dulu baru tanda tangan kayak gitu. Ada yang hampir 4 kali tatap muka bahkan saya ini absensinya masih absen tulis sampai sekarang masih belum ada absen yang udah diprint gitu, saya juga kurang tahu kenapa samai begitu mungkin juga peminatnya banyak atau gimana gitu saya juga kurang tahu". (Informan 9).

"Pegawai TU sampai sekarang saya merasakan ada kecenderungan masih sulit dalam artian kesulitan itu bukan dikarenakan mereka tidak profesional gitu ya.. tapi mungkin lebih kepada pribadi masing-masing pegawai TU, kesiapan dia menerima mahasiswa yang kadang isinya hanya bisa mengeluh saja, "pak ini kok lama mengurus suratnya.." mereka sering sekali menerima lontaran-lontaran dari mahasiswa seperti itu, akhirnya kadang sekali ketika mood mereka pas ngga baik ya...judes nglayaninya atau dibuat sengaja dilama-lamain tapi bukan berarti niat mereka untuk melama-lamakan memang prosesnya saja yang lama dan memang menurut saya terlalu panjang sih prosesnya, ada beberapa proses pengajuan apapun itu yang terlalu panjang. Di Teluk Awur misalnya perpustakaan buka-tutupnya itu sudah stabil buka jam 08.30 dan tutup jam 13.00. Yang kadang sedikit mahasiswa ngga 'sreg' juga ya karena jam segitu kita lagi kuliah, kuliah itu disana kan dari jam 09.00 sampai jam 12.00 jadi cuman 1/2 jam di awal dan satu setelah jam 12.00 sampai jam 13.00 untuk nglihat-nglihat dan paling biasanya mahasiswa masuk cuman baca koran tapi selama ini buku ya.. dipinjem dan dibaca di asrama besoknya dikembalikan akhirnya perpustakaan bukan buat mbaca tapi untuk nyari saja, memang sengaja diploting waktu seperti itu untuk nyari literatur dan bacanya di asrama. Kalau disini jam 09.00 sampai 13.30,". (Informan 10)

"Harapan saya kan perpus bukanya pagi sesuai jam kerja jam 08.00 sudah buka tapi ternyata jam 10.00 baru buka terus jam 14.00 sudah tutup itu paling telat bahkan sering jam 12.00 malah sudah tutup, jadi bisa dikatakan untung-

untungan lah kalau bisa masuk perpustakaan. Saya kan sudah jarang ke kampus, kalau pas ke kampus pas mau ke perpustakaan jadi karena perpustakaan masih tutup". (Informan 11)

"Pelayanan KHS sangat lama, kalau saya membandingkan dengan fakultas Teknik sangat ketinggalan jauh, jadi disana itu selesai terus sebulan kemudian bisa keluar disini minimal 3 bulan kemudian baru keluar, biasanya yang menjadi permasalahan kalau mau mengisi KRS kan harus ada KHS dulu, nah itu kadang-kadang bahkan nilai untuk per mahasiswa yang ditempel itu belum keluar dan itu kesalahannya sebenarnya pada dosen yang mengampu mata kuliah itu dia tidak segera menyerahkan nilai ke TU dan saya pernah mengeluh pada petugas yang membuat KHS 'bu kenapa itu KHS kok lama sekali?' 'lha iki mas dari dosennya sendiri kita belum dapat lha kita mau tulis apa..', jadi dia pun sebenarnya mengeluh sekali dengan keadaan dosen yang seperti itu, karena dia itu seorang diri dan selalu dituntut oleh mahasiswa untuk cepet tapi dari dosen sendiri tidak mendukung saya juga kasihan juga sih". (Informan 12)

Profesionalisme Pelayanan

"Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuma kurang merata jadi tidak semuanya profesional yang memang background pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan, saya lebih melihat disini tenaga perpustakaan sih masuk dalam kategori yang kurang produktif dari pihak jurusan pun belum ada kebijakan untuk mengganti atau mekanisme memindahkan ke bagian lain dan diganti dengan orang yang lebih bagus, ruangnya luas tapi nggak tau kenapa kesannya tuh rapet dan pengap". (Informan 10)

"Orang-orang TU kalau melayani menurut saya belum profesional ya.., kalau pelayanan sudah baik dan profesional kan biasanya kalau kita masuk dilayani dan langsung jadi kalau disini itu nggak mesti harus nunggu dulu kadang-kadang orang-orang TU nggak berada atau stand by di ruangnya lagi keluar gitu.. kalau mengurus surat-surat agak lama lah sekitar 3 hari". (Informan 11)

Berdasarkan pendapat dari para informan tersebut, tampak bahwa item keberadaan pelayanan bukan merupakan suatu kendala bagi mahasiswa untuk

memperoleh pelayanan karena orang-orang yang memberikan pelayanan tidak sulit ditemui dan selalu ada ditempat, namun demikian untuk item-item lainnya yaitu ketanggapan pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan serta profesionalisme pelayanan menurut mereka masih menjadi penghambat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas .

c. Konformasi Harapan

Konfirmasi harapan ini meliputi pelayanan yang diberikan sesuai/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa dan fasilitas yang tersedia itu sesuai/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa.

Para informan dari kelompok mahasiswa yang berhasil ditemui pada umumnya yaitu sebanyak 100 % menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dari Fakultas selama ini belum sesuai dengan apa yang menjadi harapannya ketika mereka memilih Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dan diterima sebagai mahasiswa. Ketidak sesuaian tersebut dapat dilihat dari hasil petikan wawancara di bawah ini :

“...KHS disini tuh seringnya keluarnya paling lama, jadi misalnya kita sudah semester IV sudah ujian terus kita sudah memasuki semester V pertengahan semester V kadang KHS itu baru keluar, padahal kalau saya lihat di fakultas-fakultas lain tuh pas sebelum masuk semester KHS sudah keluar. Untuk mengisi KRS acuannya ka dari KHS sedangkan KHSnya belau keluar bagaimana KRS bisa diambil.

Saya itu pernah ngalami kejadian sewaktu saya ngisi KRS ini kan harus disesuaikan dengan nilai KHS dulu nanti kalau IPK nya mencukupi 3 misalnya lha ini baru bisa diambil 21 atau 24 misalnya kalau ngga bisa berarti itu nanti yang dipotong atau didrop yang di bawah. Lha... saya itu kan ngambil itu

kebetulan kemarin ngulang sampai pertengahan kuliah KHS kan belum keluar saya kan bingung lha ini mata kuliah saya ada ngga gitu loh yang saya ambil itu wong diabsen itu saya ngga ada. Saya tanya ke TU lha ini gimana bu diabsen kok ngga ada... ya.. nunggu KHS dulu adja keluar, lalu KHS keluar di ujiannya ngga keluar baru nanti misalnya KHS mencukupi baru dimasukkan, sedangkan kita kan kalau misalnya di absen ngga keluar kita kan susah juga tahunya dosen ini kan ngga ikut. Ya..kalau misalnya pas kita sudah ikut kuliah dari awal ternyata di semester itu pas waktu mau ujiannya itu pas KHS kita keluar IPK nya ngga mencukupi jadinya kan kita sia-sia sudah ngabot-ngaboti ikut kuliah eh... ternyata ngga jadi ikut. Lha susahnya di situ padahalkan yang namanya KHS itu kalau bisa keluar tepat waktu untuk pengisian KRS.

KHS bisa terlambat yang dari dosennya bu.. padahal kan sudah ada jadwal ujian harusnya selang beberapa minggu dia bisa menilai, tanggal deadline nilai dikasih itu sudah ada tapi kadang dia sampai ngga sempat. Bahkan pernah angkatan saya mengalami satu mata kuliah dosen sampai ngga sempat ngasih nilai. Nilai itu sampai ujian akhir semester berikutnya mau mulai nilai baru keluar dan itu keluarnya itu bukan nilainya istilahnya kalau saya itu nilainya asal-asalan. Jadikan TU mengeluarkan KHS kalau dari dosen sudah ngasih nilai sedangkan kalau dosen ngga ngasih, ada misalnya satu dari dosen saja ngga kasih itu KHS juga belum keluar walaupun yang lainnya sudah keluar ya.. paling cuman ditempel saja. Itu kan susah juga kalau misalnya belum keluar semua ya..inginnya tuh tepat waktu. Kebanyakan mahasiswa mengeluhnya juga disitu pelayanan TU ya dosen. Tapi susah juga kalau namanya sifatnya dosen seperti itu berjalan seperti ini sistemnya kalau mau dirubah itu susah". (Informan 2)

"Cuman yang mungkin bikin dongkol kalau kita ngejar cepet itu karena birokrasinya terlalu kompleks, jadi misalkan untuk membuat suatu surat yang harus ditandatangani Dekan itu harus mengetahui dosen wali, ketua jurusan, ketua program studi dan lain sebagainya...itu yang agak lama kalau misalkan orangnya ada semua tidak masalah kalau ngga...saya pernah 2 (dua) minggu itu cuma untuk mengurus satu surat 2 minggu baru dapat tanda tangan semua. Itu untung-untungan sih mba.. jadi kalau pas orangnya ada semua yaitu tadi cepet cuman birokrasinya itu yang melewati beberapa harus tanda tangan sini tanda tangan sana. Yach.. harapan saya paling ngga ada sistem barulah, misalnya untuk tanda tangan Dekan ngga perlu harus melewati Ketua Jurusan atau siapa misalkan cukup dosen wali saja baru ke Dekan langsung". (Informan 3)

"...idealnya kita minta transkrip ngga perlu misalkan butuh waktu 1 minggu nah ini bisa sehari atau dua hari sudah bisa keluar, atau kalau kita mau legalisasi disini dalam waktu setidak-tidaknya sehari udah selesai cuman tinggal tanda

tangan saja ya...seperti itulah. Biasanya kita kendalanya mulai jam kerja, ada ya.. yang kita butuh untuk ngurus surat mungkin pagi kurang lebih jam 08.00WIB tapi di ruang TU nya masih kosong belum ada pegawainya. Sekarang kita juga kadang nanya-nanya jam kerjanya tuh jam berapa gitu kan, tapi biasanya sih kalau disini masih agak siang biasanya mereka mulai kurang lebih jam 08.30 WIB udah pada dateng. Bahkan untuk perpusnya jamnya lebih ngga tentu lagi". (Informan 9)

"Kalau pelayanan belum juga sesuai dengan harapan saya, di Kelautan ini belum ada komputerasasi yang saya harapkan itu jadi untuk pengurusan KRS, dan KHS dulu masih manual, baru sekarang ini setahun terakhir ini dilayani dengan komputerasasi. Jadi harapan saya itu nongol ketika saya mau keluar ini tapi ya..alhamdulillah adik-adik kelas saya tidak mengalami seperti saya. KHS sering terlambat ya karena faktor manual juga, terus karena dosen yang terlambatnya penyerahan nilai dari dosen ke TU meski sudah ada mekanisme jadwal penyerahan nilai tapi ya..kadang dosennya itu karena ada aktivitas lain jadi belum sempat menggarap itu akhirnya telat, ada beberapa dosen seperti itu jadinya ngga bisa bareng penyerahan nilainya dengan yang lainnya". (Informan 10)

"Pelayanan disini belum sesuai dengan harapan saya, kalau dibandingkan dengan yang lain, saya kan kemarin sempat ke UGM ngurus surat untuk suatu kegiatan dilayani dengan baik dan bisa langsung jadi, mungkin sistemnya ya..yang sudah komputerasasi. Kalau disini kan masih manual dan ketika ngisi KRS pun agak susah ya..agak lama meski sekarang untuk semester ini sudah komputerasasi". (Informan 11)

"Pelayanan yang diberikan disini belum sesuai ya bu dengan harapan saya, yaitu tadi kayak percepatan masalah pengurusan surat-surat dan pemanfaatan lab yang saya pandang belum optimal di FPIK. Ya...dengan sistem pembayaran di lab itu pun juga saya kira sangat memberatkan mahasiswa, saya pikir karena ini punya sendiri kenapa kita kok harus bayar tidak digratiskan saja, ya alasannya dari jurusan sih untuk perawatan . Petugas perpus di Tembalang kan cuman satu kadang-kadang masuknya jam 09.00 , jam 09.00 baru buka dan jam 12.00 sudah tutup, kadangkannya mahasiswa yang sudah tugas akhir seperti saya ini membutuhkan jam ekstra yang lebih panjang untuk nyari buku tapi dengan seperti itu jadi agak terhambat dan itu saya sering memergoki entah itu dari TU nya sendiri atau petugas sini itu malah main game pas jam kerja". (Informan 12)

Sedangkan Untuk fasilitas yang tersedia di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, sebanyak 88,89 % dari informan yang ditemui menyatakan kalau fasilitas yang tersedia dari tahun ke tahun paling tidak sudah sesuai dengan yang menjadi harapan mereka, seperti terlihat dalam kutipan wawancara berikut ini :

“Untuk Fasilitas atau sarana dan prasarannya, kalau dari mulai saya kuliah sangat memprihatinkan sekali tetapi alhamdulillah sampai sekarang ada kemajuan yang menurut saya sangat pesat sekali, dari perbaikan gedung maupun sarana prasarannya, labnya juga makin maju terus. Waktu dulu saya masuk kuliah sangat memprihatinkan mba.. tegel-tegel masih banyak yang bolong-bolong kemudian dulu masih pakai OHP tapi sekarang sudah walaupun masih pakai OHP tetapi lebih banyak pakai LCDnya, sudah banyak sekali peningkatan secara fisik”. (Informan 3)

“Sementara ruangan kuliah disini ada 5 ruangan, sehingga kita maklumlah kalau TU kesulitan ngatur jadwal kuliahnya dengan jumlah ruang kuliah yang 5 itu dengan jumlah mahasiswa yang banyak. Adapun kondisinya agak lumayan juga ya..meski tidak ber AC tapi ada kipas angin besarnya namun saya mengharapkan ruang kuliahnya diberi AC yach karena kita sering kuliah bareng, bisa dibayangkan dengan ruangan yang sempit sedangkan mahasiswanya banyak apa yang akan terjadi kita menjadi tidak konsen dan ngga fokus dalam mengikuti perkuliahan. Untuk para pengajarnya, sebagian dosen sudah pakai LCD, biasanya dosen-dosen inilah yang menganggap teknologi itu penting, kalau ngga pakai OHP. Mungkin kita agak rasional dikit ya.., di kampus kan ada BMOM seandainya nilai BMOM itu ditingkatkan mungkin kita boleh berharap dengan fasilitas lebih tapi seandainya BMOM itu standar (kalau saya masih Rp. 150.000/semester) jangan berharap dengan uang sebesar itu mengharap fasilitas berlebih tetapi tidak menutup kemungkinan seandainya uang itu dimanajemen dengan baik mungkin dari pihak kampus...saya rasa AC yang diruangan itu harusnya dingin tanpa harus kehabisan freonnya”. (Informan 6)

“Untuk masalah kenyamanan kuliahnya disini itu sudah cukup, ruangan udah pakai kipas angin, untuk dosen udah disediakan proyektor, OHP, ada juga LCD pakai note book demikian juga kalau di Jepara. Terus untuk praktikum lab, lab kebetulan dibagi dua disini ada disana juga ada kita tinggal mau praktikum apa, jadi misalkan kalau angkatan saya dulu ekologi laut, biologi laut itu kita

sampling disana jadi kita ada samplingnya dibelakang kampus tapi ada juga kita nyari tempat terus kita ngidentifikasi nanti di lab, labnya bisa pakai lab disana kalau dulu kita pakainya lab basah. Kalau angkatan 2004 sekarang mereka samplingnya di sana nanti ngidentifikasinya di lab sini. Itu seperti saya bilang tadi alat-alatnya cukup banyak tapi yaitu ada juga alat-alat yang ngga bisa dipakai karena powernya terlalu gede terus ngga ada yang bisa ngoperasiin kayak gitu . Perpustakaan disini ada di Jepara juga ada, katalog ada tetapi setahu saya belum terkomputerisasi jadi masih manual, terus untuk buku-bukunya banyak yang berbahasa Inggris”. (Informan 9)

“begitu saya datang ke kelautan sangat-sangat tidak sesuai sekali lihat kampusnya seperti ini, lantainya banyak yang pecah terus fasilitas akademiknya seperti LCD, OHP pas jamannya saya masih berebutan antara yang ujian skripsi sama yang kuliah, otomatis yang didahulukan yang ujian, ya akhirnya tergantung dosennya kalau dosennya masih bisa legowo ya dia ngajar ngomong adja gitu ngga pakai LCD atau OHP, kalau ngga ya besok adja atau ini foto copy, dan perubahan-perubahan yang terasa setelah adanya hibah dan BMOM itu”. (Informan 10)

“Untuk fasilitas sejak pertama saya masuk sini sampai sekarang sudah mulai meningkat. Kalau dulu kan kuliah masih pakai OHP bahkan kadang-kadang ngga ada sama sekali dan harus rebutan dengan kelas yang lain, sekarang selain OHP sudah ada LCD menurut saya sudah lumayanlah terus untuk ruang kuliah menurut saya tetep sih tapi lumayan lah untuk kuliah”. (Informan 11)

“Untuk fasilitas disini waktu saya masuk masih belum seperti sekarang, dulu saja kipas angin belum ada jadi masih panas kemudian OHP sering mati karena lampunya sering terbakar dan untuk mengganti tidak bisa langsung beli hari itu atau seminggu kemudian tapi harus nunggu dulu karena memang harganya mahal, tapi saya melihat dari pihak dosen sendiri tidak segera untuk mengganti itu masih berlama-lama, ya..saya ngga tahu permasalahannya apa. Dulu lab belum disini belum ada kita masih numpang di MIPA dan disana sangat terbatas untuk aktivitas praktikum jadi hanya beberapa saja yang dipraktikkan tidak semuanya biasanya fisika terutama. Ruang kuliahnya saya kira sudah cukup memenuhi syarat untuk kuliah cuma ya...pas angkatan saya kan paling banyak yaitu sebanyak 180 orang memang ya ngga kondusif untuk belajar, pakai mic pun ngga kedengaran kalau di belakang, sekarang sudah meningkat sudah ada LCD, OHP keluaran terbaru focusnya jadi lebih bagus kemudian di ruang kuliah sudah dipasang microphone permanen jadi kita ngga usah bawa-bawa warelles”. (Informan 12)

Namun demikian mereka juga menyatakan masih ada beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan harapan, seperti terlihat dari cuplikan hasil wawancara di bawah ini

“Kita kan juga punya kapal Dewa Suci itu bu..tapi sekarang katanya malah disewakan untuk pelayaran di tambak lorok, saya pernah main kesana dan disana itu ndongkrok saja tidak terpakai dan tidak terawat. Kapal itu sebenarnya dulu fungsinya untuk praktikum sonar di bawah laut tapi karena memang dana operasionalnya sangat mahal katanya 2 juta sekali jalan dan itu kemudian kapalnya tidak dipakai dan malah rusak. Tapi dulu pernah ada kompensasi ketika kapal itu disewakan mahasiswa boleh pakai sekitar 10 hari untuk penelitian tapi realisasi tidak ada, terpaksa mahasiswa mengusahakan sendiri biasanya pakai shopek atau kapal nelayan untuk penelitian”. (Informan 12)

“Sementara itu untuk perpustakaanya boleh dibilang apa ya... ngga sesuai lah.. ngga kondusif gitu, coba deh ibu masuk di ruang perpustakaan ibu bisa merasakan kalau ruangannya kesannya pengab dan pokoknya kurang kondusif bagi mahasiswa untuk baca atau apalah, kan seharusnya ruangan perpustakaan dibikin senyaman mungkin agar mahasiswanya betah untuk berlama-lama di sana baik itu mungkin nyari buku, baca, belajar atau apalah”. (Informan 11)

“Mengenai praktikum, kita di Jepara kan disana ada lab dan asrama di LPWP dengan model ‘block system’, keadaan lab disana sebenarnya bagus banyak alatnya cuman yaitu ngga dimanajemen dengan baik. Kan banyak kayak tabung-tabung sudah kadaluwarso, pada lumutan kelihatan sangat ngga kerawat gitu loh.. sebenarnya sayang sich tapi saya juga maklum, karena mungkin biaya perawatannya itu kan sangat besar sedangkan mungkin dana yang di fakultas sangat terbatas”. (Informan 6)

Dari pendapat para informan tersebut dapat disampaikan kalau pelayanan yang diberikan dari pihak Fakultas belum/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, sedangkan fasilitas yang tersedia dari tahun ke tahun sudah ada peningkatan dan sesuai dengan apa yang menjadi harapan mahasiswa meski

masih ada beberapa fasilitas lain seperti perpustakaan, laboratorium belum memenuhi harapan sehingga perlu untuk diperbaiki.

d. Minat penggunaan ulang

Minat mahasiswa untuk menggunakan/memanfaatkan ulang lagi pelayanan/fasilitas, dari informan mahasiswa yang ditemui sebanyak 88,89 % menyatakan bahwa karena kecewa dan pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan mereka menjadi jarang atau males untuk memanfaatkan lagi fasilitas yang ada terutama dalam hal ini adalah perpustakaan, berikut petikan hasil wawancara

“Di Kelautan perpusnya besar tapi sepi tidak ada katalog hasil-hasil skripsi, tidak boleh pinjam atau fotocopy skripsi, skripsi semua di Jepara dan tidak terlalu lengkap, kenapa kok kelautan perpusnya besar tapi kok sepi saya herannya seperti itu. Pengelolaan perpusnya harus diperbaiki lagi, kalau misalnya dapat sumbangan buku dari luar, dosen ngga bisa mengambil jadi mereka harus melalui prosedur namanya buku itu milik perpus ya.. harus pinjam. Disini katanya dosen bisa ngambil buku hak milik gitu lho, padahal yang namanya buku itu kan harusnya bisa dibaca untuk mahasiswa juga, dosen juga gitu sekarang kalau misalnya bukunya diambil bagaimana mahasiswa itu mau mencari referensi, minat bacanya untuk buku-buku terbaru kan ngga ada ya.. untuk cari harus keluar jarang itu istilahnya kita mau cari referensi untuk penelitian disini itu jarang, mesti larinya ke luar di perpus pusat kalau ngga di DKP. Saya itu jarang lihat mahasiswa cari referensinya di perpus sini”.
(Informan 2)

“Kalau yang disini saya kebetulan sudah lumayan lama ngga ke perpus, tapi menurut temen-temen perpus disini agak kurang ya..., mungkin karena tugasnya datengnya agak siangan gitu dan jadwalnya kadang-kadang ngga tentu. Biasanya kita dateng standart mahasiswa jam 10.00 WIB kesini dengan pemikiran oh..perpusnya sudah buka ternyata sampai disini belum buka atau ternyata malah yaitu pernah malah seharian ngga buka dan saya kurang tahu

kenapa.. dan yaitu ngga ada jadwal yang pasti, perpustakaan itu buka jam berapa sampai jam berapa". (Informan 9)

"Di Teluk Awur misalnya perpustakaanya buka-tutupnya itu sudah stabil buka jam 08.30 dan tutup jam 13.00. Yang kadang sedikit mahasiswa ngga 'sreg' juga ya karena jam segitu kita lagi kuliah, kuliah itu disana kan dari jam 09.00 sampai jam 12.00 jadi cuman 1/2 jam di awal dan satu setelah jam 12.00 sampai jam 13.00 untuk ngllihat-nglihat dan paling biasanya mahasiswa masuk cuman baca koran tapi selama ini buku ya.. dipinjem dan dibaca di asrama besoknya dikembalikan akhirnya perpustakaan bukan buat mbaca tapi untuk nyari saja, memang sengaja diploting waktu seperti itu untuk nyari literatur dan bacanya di asrama. Kalau disini jam 09.00 sampai 13.30, saya lebih melihat disini tenaga perpusnya sih masuk dalam kategori yang kurang produktif dari pihak jurusan pun belum ada kebijakan untuk mengganti atau mekanisme memindahkan ke bagian lain dan diganti dengan orang yang lebih bagus, ruangnya luas tapi ngga tau kenapa kesannya tuh rapat dan pengap jadinya pada males kalau mau ke perpus". (Informan 10)

"Untuk perpustakaanya boleh dibilang apa ya... ngga sesuai lah.. ngga kondusif gitu, coba deh ibu masuk di ruang perpustakaan ibu bisa merasakan kalau ruangnya kesannya pengab dan pokoknya kurang kondusif bagi mahasiswa untuk baca atau apalah, kan seharusnya ruangan perpustakaan dibikin senyaman mungkin agar mahasiswanya betah untuk berlama-lama di sana baik itu mungkin nyari buku, baca, belajar atau apalah.. pelayanannya agak kurang karena mungkin petugasnya cuman satu orang dan saya lihat usianya juga sudah mungkin tak lama lagi pensiun ya..jadi kalau bekerja itu ya..gitu lah. Harapan saya kan perpus bukanya pagi sesuai jam kerja jam 08.00 sudah buka tapi ternyata jam 10.00 baru buka terus jam 14.00 sudah tutup itu paling telat bahkan sering jam 12.00 malah sudah tutup, jadi bisa dikatakan untung-untungan lah kalau bisa masuk perpus. Saya kan sudah jarang ke kampus, kalau pas ke kampus pas mau ke perpus ngga jadi karena perpusnya masih tutup". (Informan 11)

"Kalau disini karena petugasnya cuman satu kadang-kadang masuknya jam 09.00 , jam 09.00 baru buka dan jam 12.00 sudah tutup, kadangkannya mahasiswa yang sudah tugas akhir seperti saya ini membutuhkan jam ekstra yang lebih panjang untuk nyari buku tapi dengan seperti itu jadi agak terhambat dan itu saya sering memergoki entah itu dari TU nya sendiri atau petugas sini itu malah main game pas jam kerja". (Informan 12)

Namun karena sudah merupakan suatu kewajiban di bidang akademik yang harus dilalui oleh mahasiswa seperti kuliah, praktikum, PKL, Magang, Skripsi, meskipun pelayanannya terutama prosedurnya untuk mengurus kegiatan tersebut sangat panjang tapi mau tidak mau mahasiswa tetap akan memanfaatkan lagi pelayanan tersebut. Hal ini tampak dari cuplikan hasil wawancara kepada informan berikut ini :

“Disini birokrasinya terlalu kompleks, jadi misalkan untuk membuat suatu -surat yang harus ditandatangani Dekan itu harus mengetahui dosen wali, ketua jurusan, ketua program studi dan lain sebagainya...itu yang agak lama kalau misalkan orangnya ada semua tidak masalah kalau ngga...saya pernah 2 (dua) minggu itu cuma untuk ngurus satu surat 2 minggu baru dapat tanda tangan semua. Itu untung-untungan sih mba.. jadi kalau pas orangnya ada semua yaitu tadi cepet cuman birokrasinya itu yang melewati beberapa harus tanda tangan sini tanda tangan sana”. (Informan 3)

“Oh ya..mba kita kan mulai semester V harus di Jepara, tapi ya..itu kita kadang musti bolak-balik Jepara-Semarang karena ada kuliah di Semarang ini kan menyusahkan mahasiswa. Mungkin staf pengajar itu tidak stand by di Jepara jadi misalkan ada suatu mata kuliah yang memang staf pengajarnya dari Semarang ya..terlepas beliau bisa datang ke Jepara ya ke jepara tapi kalau pas lagi ngga bisa yang terpaksa diadain disini (Semarang), kita sebagai mahasiswa kan kita yang harus nurut sama dosen”. (Informan 4)

“Sementara ruangan kuliah disini ada 5 ruangan, sehingga kita maklumlah kalau TU kesulitan ngatur jadwal kuliahnya dengan jumlah ruang kuliah yang 5 itu dengan jumlah mahasiswa yang banyak. Adapun kondisinya agak lumayan juga ya..meski tidak ber AC tapi ada kipas angin besarnya namun saya mengharapkan ruang kuliahnya diberi AC yach karena kita sering kuliah bareng, bisa dibayangkan dengan ruangan yang sempit sedangkan mahasiswanya banyak apa yang akan terjadi kita menjadi tidak konsen dan ngga fokus dalam mengikuti perkuliahan”. (Informan 6)

“...ada beberapa proses pengajuan apapun itu yang terlalu panjang. Kalau yang saya alami sih..pengajuan proposal untuk penelitian baik itu PKL sama skripsi, itu masih apa namanya kalau disini kotak-kotak namanya, kalau minta tanda

tangan Kujur atau semacam itu ada mungkin yang bisa dihilangkan dalam artian karena mungkin secara langsung atau otomatis sudah tahu itu masih tidak dihilangkan juga jadi memperlambat atau mempersulit. Pencarian dosen di kampus ketika hari H itu menjadi alasan mahasiswa terlalu lam mengurus kotak-kotak, padahal kalau sebenarnya diurutkan setiap hari bisa dapet satu atau dua tanda tangan sebenarnya cepet, mungkin karena syaratnya itu kan prasarat jadi kalau dosen yang ini belum tanda tangan jadi yang selanjutnya belum bisa dimintakan tanda tangan yang akhirnya nunggu sampai ditanda tangani". (Informan 10)

Berdasarkan pendapat dari para informan tersebut dapat disampaikan bahwa minat mahasiswa untuk menggunakan/memanfaatkan lagi pelayanan atau fasilitas di fakultas itu ada yang berkurang atau jadi males, hal ini terutama terjadi pada pelayanan di perpustakaan. Ada juga yang tetap memanfaatkan lagi pelayanan yang ada meskipun prosedur pelayanannya menurut mereka sangat berbelit-belit, namun karena dituntut oleh suatu kewajiban maka mau tidak mau suka tidak suka mereka harus memanfaatkannya biasanya keadaan ini berlaku untuk kegiatan yang bersifat akademik seperti misalnya kuliah, mengurus surat ijin PKL/magang, dan skripsi.

e. Kesiediaan untuk merekomendasi

Mengingat pelayanan yang diberikan pihak fakultas merupakan pelayanan yang tunggal, dimana mahasiswa mau tidak mau suka tidak suka harus mengikuti sesuai aturan yang berlaku di fakultas, maka hampir 100 % para informan

mahasiswa yang ditemui menyatakan tidak pernah merekomendasikan ke pihak lain, paling hanya memberitahukan kepada adik kelas itu pun kalau ditanya.

Keadaan ini dapat dilihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“ Saya nggak pernah ya mba...dan saya rasa mahasiswa disini juga jarang atau malah nggak pernah merekomendasikan pelayanan/fasilitas dari pihak fakultas sini kepada pihak lain atau temen-temen dari universitas lain, ya..gimana ya..meskipun mungkin disini sudah baik pelayanan.fasilitasnyanya tapi jika dibandingkan dengan misalnya ITB, UGM atau IPB kita masih jauh dibawahnya jadi kayaknya belum saatnya “. (Informan 3)

“ Kita tidak pernah merokemandasikan ke pihak lain apa lagi ke teman dari universitas lain, karena kebetulan teman-teman saya kebanyakan di IPB sama UGM dan saya juga sering nyari referensi ke UGM. Bila saya bandingkan pelayanannya dengan disana kita masih jauh dari memuaskan, kadang saya berpikir kapan ya pelayanan disini bisa seperti di UGM supaya saya bisa dengan bangganya cerita ke teman-teman dari universitas lain”. (Informan 11)

“ Kalau pelayanan dan fasilitas disini masih seperti sekarang ini, nggak berani bu... lha gimana mau merekomendasikan ke pihak lain kalau kita sendiri saja masih nggak puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada disini”. (Informan 2)

“ Untuk merekomendasikan ke pihak atau universitas lain nggak pernah ya.. paling kalau saya hanya memberitahukan kepada adik-adik kelas itu pun hanya sebatas misalnya tentang prosedur pengajuan beasiswa atau hal-hal lainnya”. (Informan 9)

“ngga pernah...paling banter hanya memberitahukan kepada adik kelas, ibu kan lihat sendiri bagaimana keadaan gedung, perpustakaan serta fasilitas lainnya masih sangat-sangat jauh dibandingkan dengan UGM misalnya. Kita masih perlu berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada baru setelah itu semua sudah terpenuhi baru kita berani promosi istilahnya ya...ke pihak lain”. (Informan 6)

Berdasarkan pernyataan para informan di atas, maka dapat dikatakan bahwa mahasiswa hampir tidak pernah merekomendasikan ke pihak lain, hal ini

dikarenakan pelayanan dan fasilitas yang ada bagi mereka saja belum memuaskan serta masih jauh bila dibandingkan dengan universitas lain seperti UGM atau IPB dan ini juga dapat diartikan bahwa pelayanan dan fasilitas yang ada sekarang masih perlu untuk ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa. Bila nantinya dari pihak mahasiswa sendiri merasa puas dengan pelayan dan fasilitas yang ada dengan sendirinya pasti mereka akan bercerita dengan mahasiswa dari fakultas atau universitas lain sehingga secara tidak langsung dia sudah merekomendasikan ke pihak lain.

f. Ketidakpuasan pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan disini berupa komplain dari mahasiswa atas pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang tersedia. Meski mereka kurang/tidak puas atas pelayanan dan fasilitas yang tersedia tapi sebanyak 77,78 % dari para informan mahasiswa menyatakan tidak pernah secara langsung menyampaikan rasa ketidakpuasan yang dirasakan tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan, biasanya mereka menyampaikan komplain tersebut ke HMI yang nantinya akan disalurkan pada waktu pertemuan civitas akademika yang biasanya diadakan setahun sekali. Hal ini terlihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“Untuk komplain secara langsung dan resmi di TU belum ada, cuman secara tidak langsung atau ‘nggrundel’ ke HMJ itu sering. Seperti saya bilang tadi bahwa ada sebagian karyawan yang baik dan membantu sih membantu, ada juga karyawan yang karena saking sibuknya mahasiswa malah dicuekin ya... itu tadi mungkin merasa keganggu dan menganggap urusan mahasiswa kurang begitu penting”. (Informan 1)

“Selama ini kalau misalkan ada komplain apa.. kita punya acara Civitas Akademika, jadi kita ketemu dengan staf pengajar dan staf-staf lain yang di jurusan disitu kita bisa bertukar pikiran kira-kira kekurangannya apa. Namun untuk menampung langsung keluhan atau kurang ‘sreg’ an mahasiswa atas pelayanan kayaknya perlu deh kotak saran di bagian TU biar lebih cepet gitu lho penanganan atau tindak lanjut dari keluhan-keluhan tersebut”. (Informan 4)

“Di FPIK sendiri ada forum pertemuan civitas akademika, jadi disitu kita bisa ngomong terbuka dari mahasiswa maupun dari pihak kampus, kita bis ngomong “pak kenapa pelayanannyaini tuh seperti ini..”. Selama ini sih temen-temen mahasiswa sudah banyak yang komplain soal terutama mungkin manajemennya ya..terutama di kampus Jepara, yaaach ...selama ini sih dialog itu masih terus ada setiap tahun dan dari dialog itu yang kalau saya ngga salah dari jurusan jug sudah ngambil tindakan “ oh kita memperbaiki pelayanan kayak gini, atau kita membangun ini agar mahasiswa itu bisa melakukan penelitian ngga harus di Jepara”. (Informan 9)

“Setiap tahun ada pertemuan civitas akademika antara pihak birokrasi dan pihak mahasiswa diprakarsai oleh HMJ, nah itu saatnya Ketua Jurusan dan jajaran birokrasi lainnya menampung dan menjawab semua keluhan ataupun komplain dari mahasiswa, tetapi minimal semua permasalahan-permasalahan terkuak diforum itu”. (Informan 10)

“Komplain biasanya kita melalui HMJ khan tiap tahun ada pertemuan bareng yang kalau disini disebut temu civitas akademika dan di forum itu kita melalui HMJ bisa menyampaikan komplain-komplain yang selama kita rasakan ke pihak fakultas”. (Informan 11)

“Sedangkan kalau ada komplain kita biasanya lewat HMJ dan akan disalurkan lewat pertemuan civitas akademika yang dilaksanakan setahun sekali kepada jurusan dan pihak fakultas”. (Informan 12)

Sementara itu ada juga informan yaitu sebanyak 22,22 % yang menyatakan pernah mengkomplain langsung kepada pihak yang terkait dan menyatakan bahwa mahasiswa banyak yang komplain cuman mereka tidak berani menyampaikan dan hanya 'nggrundel' dibelakang , seperti terlihat dalam cuplikan berikut ini

"Kalau komplain sih pernah cuman setahu saya dulu ada beberapa temen yang sudah menyampaikan terutama masalah nilai, jadi banyak sekali nilai-nilai yang kacau maksudnya kacau itu nilai-nilai semester pendek itu harusnya sudah dimasukkan ke dalam KHS semesteran tapi ada yang belum, kemudian terus banyak sekali terjadi kesalahan penulisan nilai harusnya dapat A ditulis disitu D gitu ngga tau kalau sekarang. Kalau jaman saya dulu sering sekali terakhir kemarin temen saya lulus tahun 2004 juga masih ada itu IPK nya salah, kesalahan di TU nya, dia sama dosen walinya itu mempunyai rekap nilai yang sama tetapi TU ngeluarinnya yang salah saya ngga tau persis kenapa bisa kayak gitu". (Informan 3)

"Kalau ngeluhnya sih lebih ke 'nggrundel' dibelakang saja bu..jadi mereka sendiri tidak berani dan tidak ada kemauan untuk menyampaikan seperti itu jadi cuman ngomong-ngomongan dibelakang 'ini kok seperti ini...', biasanya kalau dulu yang sering di omongkan itu jam kosong, lab, dan yang bikin banyak mahasiswa jengkel itu jam praktikum karena di awal-awal perkuliahan itu santai sekali kemudian sudah hampir selesai baru mid tidak ditengah-tengah tapi agak akhir kemudian habis mid itu baru praktikum dan praktikumnya itu hampir semua mata kuliah bersamaan jadi mahasiswa untuk ikut praktikum sendiri dan membuat laporannya itu 'ketheteran' sangat kacau". (Informan 12)

Untuk menyampaikan komplain atas pelayanan dan fasilitas yang tersedia ternyata para mahasiswa lebih mempercayakan kepada HMJ dari pada menyampaikan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait, Hal ini dikarenakan HMJ merupakan wadah yang menjembatani antara mahasiswa dengan pihak fakultas sehingga bila komplain disampaikan lewat HMJ di forum

resmi seperti pertemuan civitas akademik paling tidak akan lebih mendapat perhatian dan ditindak lanjuti oleh pihak yang berwenang.

B.2.1.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). (Kotler, 1997 : 106). Ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal dan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan bila jasa yang diterima tidak sesuai dan dibawah harapan pelanggan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya/pemakainya secara konsisten. Adapun dimensi dari kualitas pelayanan disini meliputi :

- a. Penampilan (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Kepedulian (*Emphaty*)

a. Penampilan (*Tangible*)

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), personel dan media komunikasi akan memberikan pengaruh dalam pelayanan. Dari para informan (mahasiswa, pimpinan fakultas, pimpinan administrasi fakultas dan staf) sebanyak 13 orang yang berhasil ditemui 92,31 % menyatakan bahwa panampilan fisik pelayanan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dari tahun ke tahun ada peningkatan/perbaikan meskipun masih ada kekurangan disana-sini dan masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi, seperti terlihat dalam cuplikan hasil wawancara di bawah ini :

“Untuk Fasilitas atau sarana dan prasarannya, kalau dari mulai saya kuliah sangat memprihatinkan sekali tetapi alhamdulillah sampai sekarang ada kemajuan yang menurut saya sangat pesat sekali, dari perbaikan gedung maupun sarana prasarannya, labnya juga makin maju terus. Waktu dulu saya masuk kuliah sangat memprihatinkan mba.. tegel-tegel masih banyak yang bolong-bolong kemudian dulu masih pakai OHP tapi sekarang sudah walaupun masih pakai OHP tetapi lebih banyak pakai LCDnya, sudah banyak sekali peningkatan secara fisik”. (Informan 3)

“Untuk fasilitas sejak pertama saya masuk sini sampai sekarang sudah mulai meningkat. Kalau dulu kan kuliah masih pakai OHP bahkan kadang-kadang ngga ada sama sekali dan harus rebutan dengan kelas yang lain, sekarang selain OHP sudah ada LCD menurut saya sudah lumayanlah terus untuk ruang kuliah menurut saya tetep sih tapi lumayan lah untuk kuliah”. (Informan 11)

“Untuk fasilitas disini waktu saya masuk masih belum seperti sekarang, dulu saja kipas angin belum ada jadi masih panas kemudian OHP sering mati karena lampunya sering terbakar dan untuk mengganti tidak bisa langsung beli hari itu atau seminggu kemudian tapi harus nunggu dulu karena memang harganya mahal, tapi saya melihat dari pihak dosen sendiri tidak segera untuk mengganti itu masih berlama-lama, ya..saya ngga tahu permasalahannya apa. Dulu lab belum disini belum ada kita masih numpang di MIPA dan disana sangat terbatas untuk aktivitas praktikum jadi hanya beberapa saja yang dipraktikumkan tidak semuanya biasanya fisika terutama. Ruang kuliahnya saya kira sudah cukup

memenuhi syarat untuk kuliah cuma ya...pas angkatan saya kan paling banyak yaitu sebanyak 180 orang memang ya ngga kondusif untuk belajar, pakai mic pun ngga kedengaran kalau di belakang". (Informan 12)

"Sekarang udah baru tuh.. sosialisai sistem informasi akademik meski baru seminggu tetapi ini kan berarti ada peningkatan. Kalau dulu masih manual kalau pingin tanya informasi nilai, kita harus ke bu Kustiyah dulu nah.. kalau yang bersangkutan baru sibuk kita terpaksa harus nunggu. Dengan adanya 'siakad' ini agak membantu". (Informan 6)

"Untuk masalah kenyamanan kuliahnya disini itu sudah cukup, ruangan udah pakai kipas angin, untuk dosen udah disediakan proyektor, OHP, ada juga LCD pakai note book demikian juga kalau di Jepara. Terus untuk praktikum lab, lab kebetulan dibagi dua disini ada disana juga ada kita tinggal mau praktikum apa, jadi misalkan kalau angkatan saya dulu ekologi laut, biologi laut itu kita sampling disana jadi kita ada samplingnya dibelakang kampus tapi ada juga kita nyari tempat terus kita ngidentifikasinya nanti di lab, labnya bisa pakai lab disana kalau dulu kita pakainya lab basah. Kalau angkatan 2004 sekarang mereka samplingnya di sana nanti ngidentifikasinya di lab sini". (Informan 9)

Hal senada juga disampaikan oleh pihak Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan yang menjadi informan, sebagaimana terlihat dalam petikan hasil wawancara berikut ini :

"bahkan mulai tahun ini kita dalam sistem administrasi akademik sini kita sudah membuat komputerisasi sehingga mahasiswa bisa entry data itu memang sih dalam satu tempat mereka harus mengentry datanya sendiri, kemudian mudah-mudahan pada tahun mendatang kita sudah bisa membuat suatu website sehingga mahasiswa bisa melihat nilainya, mengontrol nilai-nilainya itu dari rumah tapi saat ini mereka hanya bisa membuka file sendiri dan itu mahasiswa nanti mempunyai kode pribadi masing-masing untuk mengontrol SKS yang diambil. Setiap jurusan ada 2 komputer begitu ya.. Laboratorium sekarang sudah ada lab di Tembalang bahkan ada laboratorium geologi, laboratorium tanah dan kemudian juga ada laboratorium basah di tembalang ini disamping kita mempunyai laboratorium di Teluk Awur yang *very-very softycated* begitu ya.., yang banyak alat juga bahkan pemanfaatannya ini justru masih agak kurang, tetapi dari sisi penyediaan laboratorium ini saya kira sudah sangat memenuhi syarat, artinya bahwa laboratorium bisa dimanfaatkan lebih luas lagi tapi hanya

baru kegiatan mahasiswa dan kadang-kadang ada kerjasama dengan perguruan tinggi lain tapi artinya itu masih bisa dimanfaatkan lebih luas lagi. (Informan 13)

“Lha mungkin kalau sistem komputer kita baru dengan adanya “SIKAD” mungkin pekerjaan saya agak ringan, karena mahasiswa memasukkan sendiri mata kuliah yang diambil, saya paling masukkan nilai. Kalau dulu KRS setumpuk segini ya saya dengan almarhum pak Agus yang masukkan ‘mba kowe tahun 2000 sampai 2002 yo..., aku tahun 2003 sampai 2004 yo...’ gitu itu dulu”. (Informan 8)

Sementara itu ada informan dari mahasiswa yang menyatakan ada sebagian dari penampilan fisik dari FPIK masih belum sesuai dengan harapan mereka, seperti terlihat di bawah ini :

“Bisa lihat sendirikan dengan bangunan seperti ini dan perpustakaan yang kecil dan sempit serta ruangan yang panas, bisa disimpulkanlah kekurangan dari segi fasilitas”. (Informan 6)

“Sementara itu untuk perpustakaanya boleh dibilang apa ya... ngga sesuai lah.. ngga kondusif gitu, coba deh ibu masuk di ruang perpustakaan ibu bisa merasakan kalau ruangannya kesannya pengab dan pokoknya kurang kondusif bagi mahasiswa untuk baca atau apalah, kan seharusnya ruangan perpustakaan dibikin senyaman mungkin agar mahasiswanya betah untuk berlama-lama di sana baik itu mungkin nyari buku, baca, belajar atau apalah.. dan labnya yang saya permasalahan, sebagian alatnya ngga bisa dipakai, ngga kerawat”. (Informan 11)

“Untuk perpustakaanya masih perlu ditingkatin, ya.. buku-bukunya. Buku-buku perlu ditambah lagi kan banyak sekali buku sudah di update-update terus saya lihat masih itu-itu adja, kita belum secara online bisa tahu buku yang ada”. (Informan 4)

“Nach..untuk perpustakaan sangat memprihatinkan sekali, buku-buku ngga pernah nambah, pelayanan pendukung perpustakaan masih manual, katalog ada tetapi saya ngga pernah buka karena saya malah bingung dan nyusahin mending saya langsung cari bukunya ngga pernah lihat katalog”. (Informan 3)

Dari pihak Fakultas sendiri ada yang menyampaikan kalau masih ada kekurangan dari fasilitas fisik dan peralatan, sehingga mempengaruhi kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, hal ini dapat terlihat dari petikan hasil wawancara di bawah ini

“Kalau untuk fasilitas atau sarana dan prasarana itu kalau kita bilang mendukung katakanlah mendukung kalau kurang ya..kurang, masalah itu kadang kita menginginkan ideal ternyata ya.. tidak bisa dipenuhi oleh fakultas karena mungkin kemampuan dana atau yang pengelolaan dana disini. Kemungkinan kemampuan fakultas untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan itu memang masih kurang, jadi katakanlah kita membutuhkan sarana komputer yang kita inginkan sekarang ini Pentium IV ternyata yang tersedia mungkin masih komputer yang lama Pentium II atau III sedang kan mungkin anggaran dana yang ada di fakultas belum memungkinkan untuk saat ini, ya... entah nanti kalau mungkin 2 tahun yang akan datang mungkin fasilitas itu bisa tersedia. Selama ini yang saya rasakan itu memang ya..ada hambatan karena kecepatan untuk akses itu kan lamban ya..karena komputer lama, sedangkan kita membutuhkan waktu yang cepat katakanlah fasilitas yang tersedia kita butuh scanner ngga ada, CD writernya tidak bisa ngopy, ya..CDR-nya lha itu kan jadi hambatan juga pada waktu kita mungkin mengetik soal ujian itu kan dibutuhkan tetapi tidak tersedia gitu...”. (Informan 5)

“Kita hanya punya 5 (lima) ruang kuliah, jumlah mahasiswa hampir 1300, hampir tidak ada kosongnya kuliah ki... nanti kalau dosen sudah diplotkan hari ini jam ini, saya sudah ngga bisa nyari ruangan lagi. Kadang kita ya kayak itu jadwal yang sudah terjadwal itu dicoret-coret. “lha saya kok diplotkan esuk, aku diplotke kok jam 15.00 wayahe mahasiswa ngantuk”. Kalau ruangnya 10 mungkin kita bisa dapat yang jam 09.00, jam 11.00, jam 13.00 sudah selesai. Kendalanya disini itu masalah ruang, nilai yang kadang itu tumpuan kesalahan itu mesti di administrasi”. (Informan 8)

Dari pendapat informan baik dari mahasiswa maupun pihak fakultas dapat disampaikan bahwa fasilitas fisik dan peralatan yang dimiliki dari tahun ketahun sudah mengalami peningkatan sehingga paling tidak sudah mendekati dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Namun untuk dapat sesuai dengan

harapan mahasiswa masih perlu ditingkatkan lagi terutama perpustakaan dan fasilitas pendukungnya, fasilitas untuk mendukung kegiatan akademik (seperti komputer, CD writer, dll) dan juga jumlah ruangan kuliah.

Sementara itu untuk penampilan karyawan/pegawai, pada umumnya baik informan dari mahasiswa maupun pihak Fakultas yaitu sebanyak 76,92 % mengemukakan bahwa penampilan karyawan/pegawai sudah baik, seperti terlihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“Secara keseluruhan penampilan pegawai sudah bagus, maksudnya jika kita sebagai contoh saya sering buat surat pernyataan masih kuliah langsung diproses tidak memerlukan waktu yang lama langsung kalau misalnya bu Runtari (KTU) ada bisa langsung di acc surat pernyataan itu”. (Informan 3)

“Sumber daya manusianya tarafnya lumayan, kalau disini sudah cukup bagus kalau dari segi TU”. (Informan 9)

“Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuman kurang merata jadi tidak semuanya profesional yang memang back ground pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan”. (Informan 10)

“Semua staf bagian pendidikan ada 28 orang sebagian besar dari SMA, karena pendidikan itu kan satu bagian yang sering kali membutuhkan proses-proses dalam waktu cepat jadi ngga bisa ditunda otomatis semua staf yang di pendidikan itu semua harus bekerjasama untuk mewujudkan suatu tujuan ya..jadi kita juga punya visi misi ya..visi misi fakultas. Jadi semua staf tidak ada istilahnya yang tidak mendapatkan tugas, semua ikut mendukung kerjasama untuk mewujudkan kegiatan bisa terselesaikan dengan baik tetapi tidak terlepas mungkin dari bagian seperti umper, seperti kepegawaian dan keuangan, bagian kemahasiswaan itu sering mendukung pelaksanaan kegiatan di pendidikan”. (informan 5)

“Staf administrasi di sini *ofcourse* sangat mendukung untuk pemberian pelayanan yang maksimal pada mahasiswa bahkan terutama untuk bidang kemahasiswaan ini kami mengutamakan *one day service*”. (Informan 13)

Ada juga beberapa informan yaitu sebanyak 23,08 % yang menyatakan bahwa penampilan karyawan belum sesuai dengan harapan mereka, seperti terlihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“Orang –orang TU kalau melayani menurut saya belum profesional ya..., kalau pelayanan sudah baik dan profesional kan biasanya kalau kita masuk dilayani dan langsung jadi kalau disini itu ngga musti harus nunggu dulu kadang-kadang orang-orang TU ngga berada atau stand by di ruangnya lagi keluar gitu..”. (Informan 11)

“Alat-alat lengkap tapi kurang manfaat untuk analisis-analisis tertentu tidak mampu menjalankan karena SDM nya terbatas”. (Informan 12)

“...kalau di Jepara itu kondisinya mungkin karena disana juga letak kampusnya terpencil dan mungkin ada sedikit kendala di sumber daya manusianya jadinya kalau disana itu kurang”. (Informan 9)

Dari beberapa pendapat para informan tersebut tampak kalau penampilan karyawan/pegawai di FPIK saat ini sudah mendukung dalam pelayanan, namun begitu untuk dapat lebih memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan peningkatan kemampuan dan ketrampilan ataupun perekrutan pegawai yang profesional terutama untuk tenaga teknisnya, disamping itu diperlukan juga kekompakan diantara para karyawan/pegawai itu sendiri dalam melaksanakan visi dan misi fakultas.

Berkaitan dengan material komunikasi yang dimiliki, mengingat kampus FPIK ada di 3 lokasi yaitu di Tembalang, Hayam Wuruk dan Jepara maka

material komunikasi sangat penting untuk mendukung kelancaran informasi. sebanyak 61,54 % dari informan yang ditemui menyatakan bahwa material komunikasi yang dimiliki oleh fakultas sejauh ini sudah dapat mendukung kelancaran informasi meskipun tidak menutup kemungkinan untuk dapat lebih ditingkatkan lagi, Hal ini dapat dilihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“...kalau di Jepara misalkan menghubungi dosen gitu kita agak-agak gimana gitu, kita memang dibantu menghubungi dosen di sini kadang-kadang dosennya sendiri ada yang susah dihubungi terus ngga bisa datang atau mungkin bisa dihubungi ngatakan akan ngisi terus ternyata ngga ngisi kalau disana kayak gitu”. (Informan 9)

“Sedangkan untuk penginformasian beasiswa dan lomba karya ilmiah biasanya langsung diumumkan dengan ditempel di papan pengumuman dan juga diberitahukan lewat HMJ jadi saya rasa ngga begitu ada masalah cuman kalau saya amati kadang-kadang malah dari mahasiswa sendiri yang kurang punya inisiatif, tapi kadang juga memang dari pusat waktu deadlinenya sudah mepet jadi pas diumumkan di fakultas waktunya sudah sangat mepet”. (Informan 12)

“Tawaran beasiswa banyak juga namun yang terjadi selama ini mahasiswa disini kurang inisiatif untuk memanfaatkan tawaran beasiswa dan banyak menyia-nyaiakan kesempatan tersebut, sebenarnya pengumumannya sudah ditempel tapi temen-temen pada males mungkin karena syaratnya terlalu njlimet dan belibet-belibet untuk ngurusnya jadi mereka males untuk mencobanya”. (Informan 11)

“Kalau dulu masih manual kalau pingin tanya informasi nilai, kita harus ke bu Kustiyah dulu nah.. kalau yang bersangkutan baru sibuk kita terpaksa harus nunggu. Dengan adanya ‘siakad’ ini agak membantu”. (Informan 6)

“Mengingat kampus FPIK ada di 3 tempat untuk koordinasinya kita melakukan monitoring. Yang jelas ya..kalau di Tembalang sini memang pertama ada ketua jurusan kalau yang ditembalang itu kan bisa memonitor langsung baik itu dari Kajur Ilmu Kelautan disamping itu disini juga merupakan dekanatnya, jadi semua pelaksanaan kegiatan disini bisa termonitoring langsung. Kalau di jurusan perikanan juga ada Kajurnya jadi kami sering kontak personal dengan staff yang disana, bisa juga melalui baik Kajurnya maupun Sekjurnya. Yang di Teluk

Awur maupun LPWP itu sudah ada ketua Kampus Teluk Awur dan LPWP, jadi untuk monitoring kesehariannya termasuk kehadirannya itu sudah termonitoring ketua Teluk awur dan LPWP, tetapi untuk pelaksanaan tugas-tugas sendiri kita sering kali monitoringnya lewat telpon atau melalui surat, kalau sifarnya segera kita lewat telpon baru suratnya menyusul. Hambatan tidak ada jadi setiap informasi yang segera bisa sampai, baik informasi mengenai perkuliahan, jadwal ujian atau kartu ujian yang harus diambil mahasiswa". (Informan 5)

"...bahkan mulai tahun ini kita dalam sistem administrasi akademik sini kita sudah membuat komputerisasi sehingga mahasiswa bisa entry data itu memang sih dalam satu tempat mereka harus mengentry datanya sendiri, kemudian mudah-mudahan pada tahun mendatang kita sudah bisa membuat suatu website sehingga mahasiswa bisa melihat nilainya, mengkontrol nilai-nilainya itu dari rumah tapi saat ini mereka hanya bisa membuka file sendiri dan itu mahasiswa nanti mempunyai kode pribadi masing-masing untuk mengontrol SKS yang diambil. Setiap jurusan ada 2 komputer begitu ya..". (Informan 13)

"...dengan adanya "SIKAD" mungkin pekerjaan saya agak ringan, karena mahasiswa memasukkan sendiri mata kuliah yang diambil, saya paling masukkan nilai". (Informan 8)

Berdasarkan pendapat dari para informan diatas dapat disampaikan bahwa saat ini material komunikasi yang dimiliki oleh fakultas dirasakan sudah membantu kelancaran informasi di 3 lokasi kampus FPIK baik itu untuk informasi akademik, kemahasiswaan maupun yang lainnya, meskipun demikian agar lebih mengoptimalkan kelancaran informasi dan komunikasi masih perlu kiranya ditingkatkan atau ditambah lagi material komunikasinya baik dari kuantitas dan kualitasnya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Para Informan mahasiswa pada umumnya menyatakan bahwa kemampuan dari staf administrasi FPIK dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) belum sesuai dengan harapan. Baik Informan dari mahasiswa maupun dari pihak manajemen fakultas sebanyak 76,92 % menyatakan bahwa masih ada pelayanan yang tidak tepat waktu terutama masalah Kartu Hasil Studi dan pelayanan perpustakaan (terutama di Kampus Tembalang), seperti dapat dilihat dalam petikan hasil wawancara di bawah ini :

“Terus juga masalah KHS, disini tuh seringnya keluarnya paling lama, jadi misalnya kita sudah semester IV sudah ujian terus kita sudah memasuki semester V pertengahan semester V kadang KHS itu baru keluar, padahal kalau saya lihat di fakultas-fakultas lain tuh pas sebelum masuk semester KHS sudah keluar. Untuk mengisi KRS acuannya ka dari KHS sedangkan KHSnya belau keluar bagaimana KRS bisa diambil.

Saya itu pernah ngalami kejadian sewaktu saya ngisi KRS ini kan harus disesuaikan dengan nilai KHS dulu nanti kalau IPK nya mencukupi 3 misalnya lha ini baru bisa diambil 21 atau 24 misalnya kalau ngga bisa berarti itu nanti yang dipotong atau didrop yang di bawah. Lha... saya itu kan ngambil itu kebetulan kemarin ngulang sampai pertengahan kuliah KHS kan belum keluar saya kan bingung lha ini mata kuliah saya ada ngga gitu loh yang saya ambil itu wong diabsen itu saya ngga ada. Saya tanya ke TU lha ini gimana bu diabsen. kok ngga ada... ya.. nunggu KHS dulu adja keluar, lalu KHS keluar di ujiannya ngga keluar baru nanti misalnya KHS mencukupi baru dimasukkan, sedangkan kita kan kalau misalnya di absen ngga keluar kita kan susah juga tahunya dosen ini kan ngga ikut. Ya..kalau misalnya pas kita sudah ikut kuliah dari awal ternyata di semester itu pas waktu mau ujiannya itu pas KHS kita keluar IPK nya ngga mencukupi jadinya kan kita sia-sia sudah ngabot-ngaboti ikut kuliah eh... ternyata ngga jadi ikut. Lha susahnya di situ padahalkan yang namanya KHS itu kalau bisa keluar tepat waktu untuk pengisian KRS.

KHS bisa terlambat yang dari dosennya bu.. padahal kan sudah ada jadwal ujian harusnya selang beberapa minggu dia bisa menilai, tanggal deadline nilai dikasihkan itu sudah ada tapi kadang dia sampai ngga sempat”. (Informan 2)

“Pelayanan KHS sangat lama, kalau saya membandingkan dengan fakultas Teknik sangat ketinggalan jauh, jadi disana itu selesai terus sebulan kemudian bisa keluar disini minimal 3 bulan kemudian baru keluar, biasanya yang menjadi permasalahan kalau mau mengisi KRS kan harus ada KHS dulu, nah itu kadang-kadang bahkan nilai untuk per mahasiswa yang ditempel itu belum keluar dan itu kesalahannya sebenarnya pada dosen yang mengampu mata kuliah itu dia tidak segera menyerahkan nilai ke TU dan saya pernah mengeluh pada petugas yang “membuat KHS ‘bu kenapa itu KHS kok lama sekali ?’ ‘lha iki mas dari dosennya sendiri kita belum dapet lha kita mau tulis apa..’, jadi dia pun sebenarnya mengeluh sekali dengan keadaan dosen yang seperti itu, karena dia itu seorang diri dan selalu dituntut oleh mahasiswa untuk cepet tapi dari dosen sendiri tidak mendukung saya juga kasihan juga sih”. (Informan 12)

“Untuk KHS nya sering terlambat ya..., saya rasa karena kurangnya koordinasi antar dosen mungkin ada dosen yang aktif mengoreksi jadi nilainya cepet keluar tapi mungkin ada juga karena kesibukan jadinya agak terlupakan. Karena nilai dari dosen belum keluar maka pihak TU otomatis tidak bisa mengeluarkan KHS nya”. (Informan 6)

“KHS sering terlambat ya karena faktor manual juga, terus karena dosen yang terlambatnya penyerahan nilai dari dosen ke TU meski sudah ada mekanisme jadwal penyerahan nilai tapi ya..kadang dosennya itu karena ada aktivitas lain jadi belum sempat menggarap itu akhirnya telat, ada beberapa dosen seperti itu jadinya ngga bisa bareng penyerahan nilainya dengan yang lainnya”. (Informan 10)

“Harapan saya kan perpustakaan pagi sesuai jam kerja jam 08.00 sudah buka tapi ternyata jam 10.00 baru buka terus jam 14.00 sudah tutup itu paling telat bahkan sering jam 12.00 malah sudah tutup, jadi bisa dikatakan untung-untungan lah kalau bisa masuk perpustakaan. Saya kan sudah jarang ke kampus, kalau pas ke kampus pas mau ke perpustakaan jadi karena perpustakaan masih tutup”. (Informan 11)

“Kalau yang disini saya kebetulan sudah lumayan lama ngga ke perpustakaan, tapi menurut teman-teman perpustakaan disini agak kurang ya..., mungkin karena petugasnya datangnya agak siangan gitu dan jadwalnya kadang-kadang ngga tentu. Biasanya kita datang standar mahasiswa jam 10.00 WIB kesini dengan pemikiran oh..perpustakaan sudah buka ternyata sampai disini belum buka atau ternyata malah yaitu pernah malah seharian ngga buka dan saya kurang tahu kenapa.. dan yaitu ngga ada jadwal yang pasti, perpustakaan itu buka jam berapa sampai jam berapa”. (Informan 9)

“Kalau disini karena petugasnya cuman satu kadang-kadang masuknya jam 09.00 , jam 09.00 baru buka dan jam 12.00 sudah tutup, kadangkannya mahasiswa yang sudah tugas akhir seperti saya ini membutuhkan jam ekstra yang lebih panjang untuk nyari buku tapi dengan seperti itu jadi agak terhambat”. (Informan 12)

Pendapat senada juga disampaikan oleh para informan dari pihak fakultas tentang keterlambatan pencetakan KHS, seperti terlihat di bawah ini

“Terus kalau pas KHS karena nilai yang selama ini saya tangani itu nilainya sering terlambat dari koordinator pengujian, masuk bagian pendidikan sudah terlambat dan pengujinya yang terlambat ini biasanya koordinator pengujinya itu karena merupakan team itu nilai belum lengkap dari team anggotanya ini belum lengkap, jadinya belum bisa masuk ke pendidikan atau koordinator pengujinya, sering juga dosennya sedang di luar kota. Tapi itu pun ya tidak banyak mungkin persentasenya kecil ya..katakanlah tidak sampai 50% misalnya 20%. Itu akan menghambat dalam pencetakan KHS terus akhirnya yudisium nilai ujian semester diumumkan ke mahasiswa itu seringkali terlambat, bisa terlambat 2 minggu bisa juga 3 minggu. Lha makanya dengan nilai yang terlambat ini kan pengaruh dalam pengambilan KRS, karena pengaruh ini dampaknya mahasiswa sudah ngisi KRS dulu belum diketahui IP semesternya jadi ini akan menghambat mahasiswa. Terus akhirnya mahasiswa merasa pelayanannya kok seperti ini. Jadi ada beberapa faktor dari dosen pengujinya, mungkin dari sarana prasarana yang ada disini bisa terjadi komputer rusak, program rusak, listrik mati jadi kan akhirnya waktu ini tidak bisa dipenuhi tepat waktu artinya terjadi kemunduran. Lha kemunduran seperti ini yang menyebabkan mahasiswa tidak merasa puas”. (Informan 5)

“kemudian yang lain seperti KHS ini yang kadang-kadang masih tergantung pada banyak orang gitu jadi kadang-kadang ada dosen yang terlambat memasukan apakah karena kesibukannya atau pergi karena apa begitu sehingga menjadikan administrasi itu sendiri agak terlambat untuk mengantisipasi pelaporan Kartu Hasil Studi atau KHS tersebut”. (Informan 13)

“Saya punya banyak kendala sebenarnya di nilai, karena apa nak ngongkoni Kasube, ngongkoni Kajure KHS cepet, tetapi KHS itu berdasarkan nilai.. nak KHS tak cetak nilai belum komplit eman-eman kertase tapi kalau tak cetak lama-lama ada satu-dua nilai yang belum masuk sehingga mempengaruhi pengambilan KRS mahasiswa, selanjutnya SKS nya..nah itu kadang sulit. Sulitnya saya sudah

males nagih wis konolah...ditemoni iyo, disurati iyo...ya..yo..ya..yo..thok, itu kesulitan saya". (Informan 8)

Namun ada informan dari fakultas yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan kepada mahasiswa menjadi tidak tepat waktu karena disebabkan oleh mahasiswa itu sendiri, hal ini dapat dilihat di petikan hasil wawancara berikut

"Seringkali begini dengan pengisian KRS kita sudah membuatkan jadwal pengumuman sudah ditempel, ternyata mahasiswa tidak tepat waktu ya..alasan mahasiswa menemui dosen wali sulit atau barang kali ada keterlambatan dalam pembayaran SPP dan akhirnya pengisian KRS mengalami pengunduran waktu, ya itu seringkali dikeluhkan menunggu dosen wali. Memang ada begitu start hari pertama diumumkan KRS misalnya diberikan 1 minggu itu kadang hari pertama dosen walinya sudah ada, mahasiswa langsung mengisi langsung diserahkan ke bagian pendidikan, tetapi ada juga pada waktu dead line ini sudah berakhir ternyata mahasiswa itu tidak memanfaatkan waktu dead linenya ini, alasannya itu karena sedang sibuk PKL atau apa.. lha nanti kalau sudah terjadi hal seperti ini terus mahasiswa menyalahkan yang ada disini jadi baik itu dosen walinya atau petugasnya, 'karena saya tidak tau pengumuman..' biasanya alasannya seperti itu". (Informan 5)

Sementara itu 66,67 % informan dari mahasiswa yang ditemui menyatakan bahwa staf administrasi fakultas masih belum menunjukkan kesanggupan dan ketertarikan untuk membantu mahasiswa yang bermasalah dengan pelayanan, sebagaimana petikan hasil wawancara ini :

"Staf administrasi ada sebagian yang membantu, ada juga orang-orang tertentu yang karena saking sibuknya sehingga melupakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, mungkin mereka menganggapnya kurang penting". (Informan 1)

"Pegawai TU sampai sekarang saya merasakan ada kecenderungan masih sulit dalam artian kesulitan itu bukan dikarenakan mereka tidak profesional gitu ya.. tapi mungkin lebih kepada pribadi masing-masing pegawai TU, kesiapan dia menerima mahasiswa yang kadang isinya hanya bisa mengeluh saja, "pak ini kok

lama mengurus suratnya..” mereka sering sekali menerima lontaran-lontaran dari mahasiswa seperti itu, akhirnya kadang sekali ketika mood mereka pas ngga baik ya...judes nglayaninya atau dibuat sengaja dilama-lamain tapi bukan berarti niat mereka untuk melama-lamakan memang prosesnya saja yang lama dan memang menurut saya terlalu panjang sih prosesnya, ada beberapa proses pengajuan apapun itu yang terlalu panjang”. (Informan 10)

“.... tapi juga ada yang menyatakan ya.. ada satu beberapa orang kadang kalau misalnya ditanyain kadang itu ya jawabnya ya mungkin karena ngga ada semacam senyum atau muka frès makanya mahasiswa banyak yang bilang wah orang ini kok kayak jutek gitu, itu ada bu.. satu atau beberapa orang tetapi tidak semua. Saya pernah mengalami karena belum bayar asrama saya sebenarnya kan ngga tau kalau ngambil kartu ujian harus sudah bayar asrama sampai saya dituduh mau melarikan uang asrama, makanya saya kan kecewanya disitu kenapa kok sampai menuduh saya seperti itu padahal saya ngga ada niat sama sekali.”. (Informan 2)

“kemarin sempet ada masalah karena kesalahan kode kalau ngga salah terkait sama mata kuliah juga, ada temen-temen yang namanya ngga tercantum dalam absen. Kesalahan kode itu kebetulan kesalahan yang tercantum itu salah kebetulan dan sudah diganti cuman ada beberapa temen-temen yang belum mengganti dan tidak bisa diganti otomatis, jadi kita yang harus aktif, ‘oh...bu kemarin kita salah kode...’, padahal kodenya itu sudah tercantum di daftar cuman ya..itu... kita yang harus ngajukan ‘ bu ini saya salah kode gini...gini’ , harus ada pembatalan KRS seperti itu”. (Informan 9)

Hampir kebanyakan informan yaitu sebanyak 84,62 %, terutama dari mahasiswa yang menyatakan kalau staf administrasi fakultas menunjukkan pelayanan yang bagus sejak pertama kali tetapi menurut mereka itu semua tergantung juga dari sikap mahasiswanya sendiri dan juga faktor kedekatan mahasiswa dengan pihak staf/pegawai.

“Untuk pelayanan di administrasinya, tergantung personelnnya juga karena ada yang alhamdulillah saya selama disini dekat sama karyawannya yaitu baik-baik semua itu tergantung mahasiswanya juga kalau kita sopan mungkin kan orang juga seneng”, (Informan 2)

“Terus selama ini orangnya ramah, saya kira itu tergantung ke kitanya juga sih kalau kita sendiri kurang akrab sama mereka sih ya mungkin biasa-biasa adja, tapi kalau kita udah tahu oh ini bu ini nih gini-gini.. yaah kita bisa adja sambil bercanda sambil dia ngurus surat juga ngga masalah”. (Informan 9)

“Untuk orangnya sih kalau yang sudah kenal deket sangat enak bu.. misalkan saya ini kan deket sama orang TU jadi pas saya dateng mau ngurus sesuatu langsung ditanya ‘mau ngopo mas?’ dan langsung dilayani tapi ketika adik-adik yang baru itu mungkin agak tidak begitu cepat, memang kedekatan itu agak berpengaruh disini”. (Informan 12)

“Alhamdulillah selama ini saya lancar-lancar adja ngga ada masalah, memang saya rasa orang-orangnya maksudnya baik dan bisa diajak kerjasama”. (Informan 4)

“Saya sendiri tidak ada masalah, biasanya kalau kita tanya langsung ditanggapi oh...ke bagian bapak ini, kalau saya seringnya minta stempel untuk kegiatan oh... itu minta bapak itu yang di dalam. Dan Kalau beasiswa bagus sih, mereka langsung ngasih informasi ke HMJ nya.” (Informan 1)

“Bila ada informasi atau tawaran beasiswa biasanya diinformasikan dari HMJ, nah.. kalau udah dari HMJ biasanya kecenderungan orang-orang terdekat HMJ yang pertama mendaftarkan, meski tawaran tersebut tetap diumumkan”. (Informan 6)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan dari manajemen fakultas yang pada prinsipnya mereka ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa, sebagaimana kutipan hasil wawancara ini :

“Untuk mengurus surat-surat (penelitian, survey, dsb), kalau mahasiswa begitu datang itu saya ada biasanya bisa langsung saya paraf suratnya terus pimpinan ada, itu ditunggu bisa langsung jadi tergantung pada pimpinannya. Kalau administrasi kita selalu siap ya..istilahnya kecuali mungkin pas ada tugas dinas, itu pun jarang sekali, tugas kedinasan paling kita supervisi itu sehari, sering berada ditempat dibandingkan keluarnya’. (Informan 5)

“Kalau mahasiswa mau buat surat ijin atau yang lainnya, disini ada kotak yang mahasiswa misalnya kesulitan transportasi nitip disini, terus 1 hari atau 2 hari turun lagi. Terus kalau untuk blanko-blanko juga ngga kesulitan, minta ya minta mahasiswa tidak kita pungut biaya, butuhnya apa mau penelitian kemanapun ya kita beri”. (Informan 8)

Berkaitan dengan pemberian pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan sistem pencatatan yang bebas dari kesalahan, berdasarkan pernyataan dari para informan yaitu sebanyak 69,23 %, penulis dapat menangkap bahwa masih ada pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan masih adanya kesalahan dalam sistem pencatatan. Keadaan tersebut dapat terjadi menurut mereka bukan semata-mata dari personilnya tapi juga dari sistemnya yang mengkondisikannya, seperti tercermin dari petikan wawancara ini

“selama ini saya lancar-lancar adja ngga ada masalah, memang saya rasa orang-orangnya maksudnya baik dan bisa diajak kerjasama. Sistemnya adja mba mungkinkan yang nentuin kebijaksanaan kan dari atas atau Rektor ngga tau saya, saya juga ngga ngerti urutan birokrasinya gimana ya..orang-orangnya kan mereka tinggal hanya melaksanakan saja bahkan karyawan itu sendiri sering mengeluh karena sistemnya gitu lho. Jadi mungkin sistemnya yang perlu dirubah, kalau orang-orangnya saya rasa ngga ada masalah. Selama ini sistemnya atau birokrasinya terlalu berbelit-belit terlalu muter-muter, kita mau tujuan ke suatu titik tapi musti lewat titik yang mana dulu jadi memperlambat”. (Informan 4)

“Disni rokrasinya terlalu kompleks, jadi misalkan untuk membuat suatu surat yang harus ditandatangani Dekan itu harus mengetahui dosen wali, ketua jurusan, ketua program studi dan lain sebagainya...itu yang agak lama kalau misalkan orangnya ada semua tidak masalah kalau ngga...saya pernah 2 (dua) minggu itu cuma untuk ngurus satu surat 2 minggu baru dapat tanda tangan semua. Itu untung-untungan sih mba.. jadi kalau pas orangnya ada semua yaitu tadi cepet cuman birokrasinya itu yang melewati beberapa harus tanda tangan sini tanda tangan sana”. (Informan 3)

“...tapi bukan berarti niat mereka untuk melama-lamakan memang prosesnya saja yang lama dan memang menurut saya terlalu panjang sih prosesnya, ada beberapa proses pengajuan apapun itu yang terlalu panjang. Kalau yang saya alami sih..pengajuan proposal untuk penelitian baik itu PKL sama skripsi, itu masih apa namanya kalau disini kotak-kotak namanya, kalau minta tanda tangan Kajur atau semacam itu ada mungkin yang bisa dihilangkan dalam artian karena mungkin secara langsung atau otomatis sudah tahu itu masih tidak dihilangkan juga jadi memperlambat atau mempersulit”. (Informan 10)

Dari pernyataan-pernyataan informan tentang Keandalan (*Reliability*) tampak bahwa kemampuan dalam memenuhi janji yang tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan pada mahasiswa masih belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan dari mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor seperti faktor personalnya, sistem atau birokrasinya, maupun fasilitas yang ada.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kepedulian dan kemampuan dari staf administrasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik, ternyata 76,92 % dari para informan yang ditemui menyatakan sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa, meski kadang hal tersebut tergantung juga sama situasi dan kondisi dari personalnya, seperti terlihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“Ada juga TU yang baik, misalnya kita menanyakan atau meminta sesuatu mereka dengan ramah memberitahu atau langsung dikasih adja. Seperti soal beasiswa mereka langsung ngasih informasi ke HMJ”. (Informan 1)

“jika kita sebagai contoh saya sering buat surat pernyataan masih kuliah langsung diproses tidak memerlukan waktu yang lama langsung kalau misalnya bu Runtari

(KTU) ada bisa langsung di acc surat pernyataan itu. Surat pernyataan masih kuliah tidak sampai ke Dekan, kecuali misalnya surat peminjam alat/lab itu harus sampai ke tanda tangan Dekan". (Informan 3)

"semua itu tergantung mahasiswanya juga kalau kita sopan mungkin kan orang juga seneng, dan mereka pun akan dengan senang hati membantu dan memberikan informasi yang kita minta". (Informan 2)

"Kalau di Jepara layanannya sih bagus, orangnya ramah dan terbuka misalkan kita tanya ' bu kalau buku kayak gini itu kira-kira adanya dimana?' kayak gitu biasanya kita dilayanani dengan cukup ramahlah". (Informan 9)

"misalkan saya ini kan deket sama orang TU jadi pas saya dateng mau ngurus sesuatu langsung ditanya 'mau ngopo mas ?' dan langsung dilayanai tapi ketika adik-adik yang baru itu mungkin agak tidak begitu cepat, memang kedekatan itu agak berpengaruh disini'. (Informan 12)

Informan dari manajemen fakultas juga menyatakan hal yang senada dengan informan dari mahasiswa, dimana menurutnya dari pihak administrasi akan semaksimal mungkin sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan kewenangannya membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sebagaimana tercermin dari hasil petikan wawancara ini

"Staf administrasi di sini *ofcourse* sangat mendukung untuk pemberian pelayanan yang maksimal pada mahasiswa bahkan terutama untuk bidang kemahasiswaan ini kami mengutamakan *one day service*, artinya misalkan seperti aktivitas mahasiswa, aktivitas mahasiswa itu memang ada aturannya sih dalam misalkan mereka mengajukan anggaran begitu untuk UKK, UKM, HMK, BEM atau Senat, mereka biasanya satu minggu sebelumnya itu diperbolehkan untuk mengambil anggaran . Misalkan pembuatan surat, surat magang atau SK-SK UKK itu satu hari sudah selesai biasanya". (Informan 13)

"Jadi mau tidak mau sebagai tenaga administrasi musti stand by, mahasiswa itu yang jelas butuh saya karena semua nilai kalau mau seminar, mau ujian pasti larinya ke saya suruh nyetak transkrip. Akhirnya kalau mahasiswa kolo-kolo karepe pengen cepet aku tuh ya maklum, tapi kadang aku juga ngga tegel mba..aku

mbayangkan kalau anakku sendiri kayak gitu, mesti mereka jauh dari orang tua, susah". (Informan 8)

"Sebetulnya keluhan tentang mata kuliah yang didrop karena IP tidak memenuhi sudah pernah saya sampaikan ke PD I karena bagaimanapun pendidikan itu kan di bawah PD I, terus PD I sudah berusaha mengadakan pertemuan dalam rapat kerja fakultas (RKF) itu sudah dibicarakan mengenai keluhan ini, terus sudah berusaha juga memanggil dosen wali ternyata dalam rapat-rapat yang diselenggarakan pihak fakultas ini ya..sudah ditampung dan disampaikan dalam rapat jurusan. PD I sudah berusaha juga memanggil para dosen wali ini supaya memenuhi tugasnya pada tepat waktu pengisian KRS atau pengambilan KHS, ternyata pada waktu pemanggilan mengikuti rapat ini juga ada beberapa hambatan katakanlah dari 140 dosen wali yang diundang itu hanya katakanlah 20 oranglah yang datang jadi banyak yang ngga hadir. Ini kemungkinan faktornya ya..dia sedang mengajar atau barang kali sedang ada tugas kedinasan, penelitian, dsb. Tetapi yang tidak datang tidak pernah memberitahukan, ijin atau apa gitu..maksudnya mungkin kalau ada pemberitahuan kepada fakultas 'saya ijin hari ini mengajar' itu kan ngga masalah. Jadi tidak hadirnya para dosen wali ini tidak ada surat keterangan, ijinnya tidak ada, jadi kita bertanya-tanya selama ini kok kelihatannya setiap ada kegiatan itu biasanya disosialisasikan lagi. Sebenarnya sudah tahu tugas dan kewajiban dosen wali ternyata mungkin karena kesibukan atau apa gitu ya.. jadinya dari PD I sudah berusaha untuk koordinasi bagaimana solusinya untuk bisa melaksanakan kewajibannya akhirnya kan untuk mencapai musyawarah untuk mufakatnya itu sebaiknya bagaimana untuk menangani kasus-kasus mahasiswa seperti ini tidak akan terlaksana dengan baik gitu...". (Informan 5)

Dari pernyataan para informan di atas dapat disampaikan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) dari staf administrasi sejauh ini mendekati dengan apa yang menjadi harapan mahasiswa, hal ini tidak terlepas dari adanya komitmen dari fakultas dan kesadaran dari para personel staff administrasi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa serta hubungan yang baik antara mahasiswa dengan para staff fakultas.

d. Jaminan (Assurance)

Para informan yang ditemui peneliti, 61,54 % menyatakan bahwa pegawai/staf administrasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan belum cukup memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup dalam melaksanakan tugas, sehingga hal ini berpengaruh juga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, seperti terlihat dalam petikan hasil wawancara berikut ini

“Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuman kurang merata jadi tidak semuanya profesional yang memang back ground pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan dan saya lebih melihat disini tenaga perpusnya sih masuk dalam kategori yang kurang produktif dari pihak jurusan pun belum ada kebijakan untuk mengganti atau mekanisme memindahkan ke bagian lain dan diganti dengan orang yang lebih bagus”. (Informan 10)

“cuman yaitu bu.. pelayanannya agak kurang karena mungkin petugasnya cuman satu orang dan saya lihat usianya juga sudah mungkin tak lama lagi pensiun ya..jadi kalau bekerja itu ya..gitu lah”. (Informan 11)

“Alat-alat lengkap tapi kurang manfaat untuk analisis-analisis tertentu tidak mampu menjalankan karena SDM nya terbatas dan dari pihak jurusan sendiri tidak kemudian inisiatif memberikan ini lho cara pemakaiannya seperti ini atau cari dosen mana biar mahasiswanya tahu cara pemakaiannya tidak seperti ini paling hanya perkenalan alat-alat saja alat ini untuk ini tapi untuk diprakteknya secara langsung masih sangat kurang”. (Informan 12)

“kalau di Jepara itu kondisinya mungkin karena disana juga letak kampusnya terpencil dan mungkin ada sedikit kendala di sumber daya manusianya jadinya kalau disana itu kurang”. (Informan 9)

“...bahkan di Jepara kita punya lab dan alat-alat lab banyak cuman yang mengoperasikan ngga ada ya itu masalahnya”. (Informan 1)

Pernyataan hampir sama juga dinyatakan oleh informan manajemen fakultas, dimana mereka mengemukakan bahwa perhatian dan dukungan dari fakultas untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para pegawai masih kurang, sebagaimana tersirat dalam petikan hasil wawancara ini

“Menegenai SDM sudah terpenuhi, tugas sudah bisa cuma mungkin untuk kualitas SDM nya istilahnya SDM nya kan perlu ditingkatkan ya.. misalnya dikirim pelatihan komputer, dsb, itu dari pihak fakultas belum ada. Pernah hal ini saya sampaikan ke KTU, saya usulkan kalau ada kesempatan itu staf-staf pendidikan bisa diikuti kursus-kursus atau pelatihan komputer atau mungkin di bidang pendidikan ternyata itu sampai sekarang belum ada, mungkin yang dulu sudah ada tetapi belum ada kelanjutannya. Jadi kalau belajar komputer ya pribadi istilahnya belajar sendiri melalui kursus sendiri”. (Informan 5)

“Secara umum saya hanya berharap dari sudut pimpinan itu mau peduli terhadap perpustakaan, karena nilai akses pendidikan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi nilai SDM nya yang ditingkatkan jadi kalau tidak ada literatur yang baik saya kira kecil sekali untuk dapat berkembang dan petugasnya perlu juga dibekali pengetahuan dan ketrampilan tentang perpustakaan karekan pegawai yang bertugas di perpustakaan baik yang di tembalang, hayam wuruk dan teluk awur itu kan hampir semuanya tidak mempunyai latar belakang pendidikan perpustakaan”. (Informan 7)

Sementara itu 84,62 % dari para informan menyatakan bahwa mereka merasa aman sewaktu melakukan transaksi dengan pegawai dan dalam memberikan pelayanan mereka merasa bahwa semua mahasiswa diperlakukan sama, sebagaimana terlihat dari cuplikan hasil wawancara berikut

“Surat pernyataan masih kuliah tidak sampai ke Dekan, kecuali misalnya surat peminjamam alat/lab itu harus sampai ke tanda tangan Dekan, kalau orangnya ada semua bisa sehari jadi dan dalam memberikan pelayanan setahu saya ngga ada pembedaan”. (Informan 3)

“Pembedaan pelayanan ada juga tapi bukan pada pembedaan karena tingkat status tapi administrasinya memang belum dibuat, seperti kemarin awal pembukaan ekstensi kelautan ya belum bisa disamakan dengan reguler itu terjadi pada tahun 2001 tapi setelah semuanya dibuat perlakuanannya sama antara ekstensi dan reguler. Cuma mungkin karena jumlah mahasiswa ekstensi kelautan yang masih sedikit maka perkuliahan ekstensi dan reguler dijadikan satu sedangkan untuk ekstensi perikanan yang memang sudah eksis dan punya mahasiswa yang lumayan banyak perkuliahannya dilaksanakan pada sore hari dan tidak jadi satu dengan reguler”. (Informan 10)

“saya kira itu tergantung ke kitanya juga sih kalau kita sendiri kurang akrab sama mereka sih ya mungkin biasa-biasa aja, tapi kalau kita udah tahu oh ini bu ini nih gini-gini.. yaah kita bisa aja sambil bercanda sambil dia ngurus surat juga ngga masalah”. (Informan 9)

“Alhamdulillah selama ini saya lancar-lancar aja ngga ada masalah, memang saya rasa orang-orangnya maksudnya baik dan bisa diajak kerjasama”. (Informan 4)

pernyataan serupa juga di sampaikan oleh informan dari pihak fakultas sebagaimana terlihat dari cuplikan hasil wawancara berikut

“Semua yang datang kesini baik itu mahasiswa sini maupun dari fakultas/universitas lain bisa fotocopy skripsi tapi lewat petugas kalau hanya berkunjung untuk studi pustaka pakai surat pengantar dari fakultas atau universitas lain”. (Informan 7)

“Terus kalau untuk blanko-blanko juga ngga kesulitan, minta ya minta mahasiswa tidak kita pungut biaya, butuhnya apa mau penelitian kemanapun ya kita beri”. (Informan 8)

“...kita punya bank data yang setiap saat mahasiswa bisa memasukkan bahkan selalu saja kita perbaharui pengumuman untuk beasiswa dalam artian penawaran secara umum sehingga ketika ada pengumuman beasiswa baru tetep kita tempel meskipun waktunya itu sangat terbatas kita sudah siap dengan bank data sehingga berapapun lowongan beasiswa dari satu lembaga itu bisa kita penuhi. Ada beberapa kriteria jadi sesungguhnya beasiswa itu sendiri mestinya kita sediakan bagi mereka yang kurang mampu begitu ya tapi kadang-kada ada juga batasan-batasan prestasi akademis karena berbagai lembaga ini berbeda-beda

antara satu dengan yang lain, kalau dulu kita dengan Supersemar itu untuk yang kurang mampu saja kemudian misalkan dari Djarum, BNI, perusahaan-perusahaan yang besar Toyota dan sebagainya ini kan kadang-kadang mereka juga membutuhkan indeks prestasi yang cukup baik sehingga biasanya yang menjadi kendala adalah bagi anak-anak dengan IP tinggi itu biasanya anak-anak yang mampu mempunyai nilai ekonomi yang plus walaupun secara umum kalau kita bandingkan dengan fakultas lain rata-rata tingkatan ekonomi mahasiswa FPIK ini sesungguhnya masih dalam tingkatan menengah ke bawah begitu ya..tapi biasanya mahasiswa dengan IP tinggi itu dari kalangan keluarga yang mampu, makanya ada beberapa kriteria itu kita tetep melihat beberapa pendapatan orang tua itu yang kita prioritaskan misalkan lebih rendah itu kita prioritaskan untuk menerima beasiswa". (Informan 13)

Berdasarkan pada pernyataan para informan tersebut dapat dikatakan bahwa Jaminan (*Assurance*) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dimana dalam memberikan pelayanan tidak ada pembedaan dan mahasiswa merasa nyaman pada waktu transaksi pelayanan tersebut meskipun menurut mereka dari segi pengetahuan dan ketrampilan dari para pegawainya perlu ditingkatkan, sehingga nantinya bisa lebih profesional di bidang tugasnya.

e. Kepedulian (*Emphaty*)

Berdasarkan pernyataan-pernyataan dari para informan yaitu sebanyak 76,93 % , peneliti dapat melihat bahwa perhatian dan pemahaman dari karyawan kepada kebutuhan mahasiswa dirasakan sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan meskipun belum maksimal, dimana terlihat dari petikan hasil wawancara berikut ini

“ Kalau beasiswa bagus sih, mereka langsung ngasih informasi ke HMJ nya dan di bagian TU sekarang ini kan tidak ada tulisannya ini bagian apa, mahasiswa

binggung waktu masuk ini masuknya ke bagian mana, bapak ini bagian apa..jadihnya sih kalau mau ada keperluan musti nanya-nanya lagi sehingga kalau mau ngurus masalah pendidikan misalnya musti tanya dulu ngurusnya ke pak siapa. Biasanya kalau kita tanya langsung ditanggapi oh.. ke bagian bapak ini.”. (Informan 1)

“Kalau dulu saya pernah ngurus surat sih tergantung kitanya, biasanya kita harus minta tanda tangan ke dosen wali, ke Ketua Jurusan kayak gitu-gitu, biasanya kalau udah saya masukkan ke TU biasanya 1 hari sih sudah selesai. Kalau kita sendiri kurang akrab sama mereka sih ya mungkin biasa-biasa adja, tapi kalau kita udah tahu oh ini bu ini nih gini-gini.. yaah kita bisa adja sambil bercanda sambil dia ngurus surat juga ngga masalah”. (Informan 9)

“Untuk orangnya sih kalau yang sudah kenal deket sangat enak bu.. misalkan saya ini kan deket sama orang TU jadi pas saya dateng mau ngurus sesuatu langsung ditanya ‘mau ngopo mas ?’ dan langsung dilayani, Sedangkan untuk penginformasian beasiswa dan lomba karya ilmiah biasanya langsung diumumkan dengan ditempel di papan pengumuman dan juga diberitahukan lewat HMJ jadi saya rasa ngga begitu ada masalah cuman kalau saya amati kadang-kadang malah dari mahasiswa sendiri yang kurang punya inisiatif”. (Informan 12)

“...jika kita sebagai contoh saya sering buat surat pernyataan masih kuliah langsung diproses tidak memerlukan waktu yang lama langsung kalau misalnya bu Runtari (KTU) ada bisa langsung di acc surat pernyataan itu. Surat pernyataan masih kuliah tidak sampai ke Dekan”. (Informan 3)

Pernyataan dari informan mahasiswa tentang kepedulian pegawai/karyawan tersebut tersirat juga dari pernyataan informan pegawai yang pada intinya ingin membantu dan memberikan yang terbaik kepada mahasiswa, seperti terlihat dalam petikan wawancara berikut ini

“Sebetulnya keluhan tentang mata kuliah yang didrop karena IP tidak memenuhi sudah pernah saya sampaikan ke PD I karena bagaimanapun pendidikan itu kan di bawah PD I, terus PD I sudah berusaha mengadakan pertemuan dalam rapat kerja fakultas (RKF) itu sudah dibicarakan mengenai keluhan ini, terus sudah berusaha juga memanggil dosen wali ternyata dalam rapat-rapat yang diselenggarakan pihak fakultas ini ya..sudah ditampung dan disampaikan dalam rapat jurusan. Sedangkan untuk mengurus surat-surat (penelitian, survey, dsb), kalau mahasiswa begitu datang itu saya ada biasanya bisa langsung saya paraf suratnya terus pimpinan ada, itu ditunggu bisa langsung jadi tergantung pada pimpinannya. Kalau administrasi kita selalu siap ya..istilahnya kecuali mungkin pas ada tugas dinas, itu pun jarang sekali.”. (Informan 5)

“...kalau jum'at harusnya jam 11.00 sudah tutup, tapi karena mahasiswa banyak tugas ya..kita harus juga toleransi karena merasa melayani”. (Informan 7)

“Kita hitung selama ini waktu mahasiswa kuliah tanggal 1 thit tanggal 30 sudah jadi absen, kita tidak pernah pakai absensi sementara tapi yaitu pakai absensi kayak gitu ternyata mahasiswanya masih ngubah-ngubah karena mereka memang diberi kesempatan pembatalan dan penambahan mata kuliah, jadi kalau tadinya ikut pancasila terus ngga jadi..dibatalkan ikut olah raga berarti yang pancasila dicoret dan di oleh raga ditulis pakai tangan. Lha itu lah yang kita belum bisa mempunyai daftar peserta kuliah atau absensi yang betul-betul bersih. Dan sebagai tenaga administrasi musti stand by, mahasiswa itu yang jelas butuh saya karena semua nilai kalau mau seminar, mau ujian pasti larinya ke saya suruh nyetak transkrip”. (Informan 8)

Sedangkan mengenai perhatian dari Fakultas terhadap kepentingan mahasiswa, menurut para informan yang berhasil ditemui sebanyak 92,31 % menyatakan sejauh ini sudah ada peningkatan dari tahun ke tahun, baik itu untuk kelancaran kegiatan akademis maupun fasilitasnya, sebagaimana tercermin dalam petikan hasil wawancara berikut ini

“Sekarang udah baru tuh.. sosialisai sistem informasi akademik meski baru seminggu tetapi ini kan berarti ada peningkatan . Kalau dulu masih manual kalau pingin tanya informasi nilai, kita harus ke bu Kustiyah dulu nah.. kalau yang

bersangkutan baru sibuk kita terpaksa harus nunggu. Dengan adanya 'siakad' ini agak membantu". (Informan 6)

"Untuk pelayanan KRS katanya sudah ada ruang sendiri di lantai II rencananya mau komputerise semester ini, ngga tau nanti bisa jalan apa ngga". (Informan 2)

"Masalah kenyamanan kuliahnya disini itu sudah cukup, ruangan udah pakai kipas angin, untuk dosen udah disediakan proyektor, OHP, ada juga LCD pakai note book demikian juga kalau di Jepara. Terus untuk praktikum lab, lab kebetulan dibagi dua disini ada disana juga ada kita tinggal mau praktikum apa, jadi misalkan kalau angkatan saya dulu ekologi laut, biologi laut itu kita sampling disana jadi kita ada samplingnya dibelakang kampus tapi ada juga kita nyari tempat terus kita ngidentifikasinya nanti di lab, labnya bisa pakai lab disana kalau dulu kita pakainya lab basah. Kalau angkatan 2004 sekarang mereka samplingnya di sana nanti ngidentifikasinya di lab sini". (Informan 10)

"...sekarang selain OHP sudah ada LCD menurut saya sudah lumayanlah terus untuk ruang kuliah menurut saya tetep sih tapi lumayan lah untuk kuliah". (Informan 11)

"Untuk fasilitas perkuliahan sudah meningkat sudah ada LCD, OHP keluaran terbaru focusnya jadi lebih bagus kemudian di ruang kuliah sudah dipasang microphone permanen jadi kita ngga usah bawa-bawa warelles". (Informan 12)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh informan dari manajemen

Fakultas. Hal ini dapat dilihat dari petikan hasil wawancara ini

"mulai tahun ini kita dalam sistem administrasi akademik sini kita sudah membuat komputerisasi sehingga mahasiswa bisa entry data itu memang sih dalam satu tempat mereka harus mengentry datanya sendiri, kemudian mudah-mudahan pada tahun mendatang kita sudah bisa membuat suatu website sehingga mahasiswa bisa melihat nilainya, mengkontrol nilai-nilainya itu dari rumah tapi saat ini mereka hanya bisa membuka file sendiri dan itu mahasiswa nanti mempunyai kode pribadi masing-masing untuk mengontrol SKS yang diambil. Setiap jurusan ada 2 komputer begitu ya..

Laboratorium sekarang sudah ada lab di Tembalang bahkan ada laboratorium geologi, laboratorium tanah dan kemudian juga ada laboratorium basah di tembalang ini disamping kita mempunyai laboratorium di Teluk Awur yang *very-very softycated* begitu ya..". (Informan 13)

“Lha mungkin kalau sistem komputer kita baru dengan adanya “SIKAD” mungkin pekerjaan saya agak ringan, karena mahasiswa memasukkan sendiri mata kuliah yang diambil, saya paling masukkan nilai”. (Informan 8)

Berdasarkan pernyataan para informan diatas, dapat disampaikan bahwa tingkat Kepedulian (*Emphaty*) baik dari pihak karyawan/pegawai maupun Fakultas terhadap mahasiswa dan kepentingannya sejauh ini sudah mendekati dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa, namun untuk masa mendatang masih perlu untuk ditingkatan lagi.

Berikut ini rangkuman hasil wawancara dari komponenen dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan

Informan	Jabatan	Kepuasan Mahasiswa	Kualitas pelayanan
1	Mahasiswa	Cukup puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan namun lebih baik ditingkatkan lagi	Profesionalisme SDM nya perlu ditingkatkan, dan peningkatan sarana dan prasarananya terutama labnya
2	Ketua HMI	Belum puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan	Perbaikan sistemnya, SDM lebih profesional, peningkatan fasilitas, serta koordinasi antar karyawan dan dosen
3	Mahasiswa	Cukup puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi	Ada sistem baru, peningkatan kualitas SDM dan fasilitas terutama lab dan perpus, serta perlu koordinasi antara dosen, TU, semua elemen di jurusan dan mahasiswa
4	Mahasiswa	Cukup puas, meski masih ada kekurangan disana-sini	Sistem atau birokrasinya perlu diubah, perbaikan dan peningkatan fasilitas pendukung, serta SDM yang berkualitas dan profesional
5	Kasubag. Pendidikan	-	Perlu peningkatan fasilitas/sarana dan prasarana, ketrampilan SDM, dan koordinasi
6	Anggt HMI	Belum puas, tapi bisa memahami karena memang keterbatasan dana	Fasilitas/sarana prasarananya ditingkatkan, perbaikan manajemen, dan koordinasi
7	Staff	-	Fasilitas/sarana dan prasarana perlu ditingkatkan, serta komitmen dari pimpinan

8	Staff	-	Perbaikan dan penambahan fasilitas/sarana dan prasarananya, koordinasi
9	Anggota HMI	Belum puas, dirasa masih ada kekurangan yang cukup mengganggu	SDM yang profesional, pemaksimalan dan peningkatan fasilitas/sarana dan prasarana
10	Ketua BEM	Belum puas, meski dari tahun ke tahun sudah ada peningkatan	Peningkatan kualitas dari SDM dan fasilitas/sarana dan prasarananya, perbaikan sistem/birokrasinya, koordinasi ditingkatkan
11	Mahasiswa	Belum puas, meski ada peningkatan tapi masih jauh dari harapan	Perbaikan birokrasinya, perbaikan kualitas baik SDM maupun sarana dan prasarananya, koordinasi
12	Mahasiswa	Belum puas, pelayanan dan fasilitasnya bila dibandingkan fakultas lain masih jauh meski sudah ada peningkatan/pebaikan dari tahun ke tahun	Pengoptimalan jam kerja, koordinasi antara TU dan dosen , peningkatan SDM dan fasilitas/sarana dan prasarananya, birokrasi perlu sederhanakan
13	Pembantu Dekan III	-	Pengoptimalan fasilitas/sarana dan prasarana, dan SDM nya, perlu koordinasi dan timing untuk yang menyangkut orang banyak

C. DISKUSI

Globalisasi dunia bukan hanya berpengaruh pada organisasi yang menghasilkan barang dan jasa konsumsi maupun produksi, melainkan juga bagi organisasi pendidikan tinggi, sehingga bagi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) situasi ini tentunya dirasa sangat berat. Untuk dapat bersaing dalam dunia pendidikan tinggi maka PTN harus mampu menghasilkan produk yang bermutu bagi konsumen dimana pada umumnya konsumen jasa sudah mempunyai beberapa atribut atau karakteristik di benaknya (harapan) mengenai jasa yang akan dibelinya. Tidak diperolehnya satu atribut pada jasa yang akan atau telah dibelinya dapat membuat konsumen tersebut merasa tidak puas.

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan sebagai salah satu fakultas yang ada di Universitas Diponegoro tidak bisa terlepas dari keharusan tersebut, yaitu menghasilkan dan atau memberikan produk/jasa yang bermutu yaitu yang meliputi pelayanan di bidang akademik, kemahasiswaan serta umum dan perlengkapan agar konsumennya dalam hal ini adalah mahasiswa merasa puas.

Berikut ini alur bagi mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan di bidang akademik, kemahasiswaan, serta umum dan perlengkapan :

a) Bidang akademik

Pelayanan di bidang akademik terdiri banyak hal diantaranya yaitu pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi) juga mengenai kegiatan ujian baik itu mid semester maupun ujian akhir, terus mengenai pendataan

mahasiswa baru dan lama termasuk mahasiswa yang mengambil cuti kuliah, undur diri atau juga pelayanan yang lain seperti surat izin penelitian, keterangan masih kuliah, dan lainnya. Berikut ini disampaikan salah satu alur pelayanan di bidang akademik yang banyak menjadi keluhan dari mahasiswa, yaitu tentang surat izin penelitian PKL/skripsi.

Bila mahasiswa memerlukan izin untuk penelitian PKL atau skripsi, maka pertama-tama mahasiswa minta blanko "kotak-kotak" di subbagian akademik kemudian dengan blanko "kotak-kotak" tersebut mahasiswa harus minta tanda tangan ke dosen wali setelah itu baru ke ketua program studi, kemudian ke ketua jurusan. Setelah blanko "kotak-kotak" tersebut sudah ditandatangani oleh dosen wali, ketua program studi dan ketua jurusan, baru mahasiswa menyerahkannya kembali ke subbagian akademik dengan dilampiri proposal untuk dibuatkan surat izin penelitian PKL/skripsi yang ditandatangani oleh Dekan. Surat izin penelitian tersebut bisa diambil oleh mahasiswa sekitar 2-4 hari lagi.

b) Bidang kemahasiswaan

Pelayanan di bidang kemahasiswaan meliputi pelayanan yang berkaitan dengan : pengembangan penalaran dan keilmuan (kegiatan penelitian, penulisan ilmiah, pengabdian kepada masyarakat); Minat dan bakat (Unit kegiatan mahasiswa); Kesejahteraan mahasiswa (Beasiswa, keringanan SPP).

Untuk pengembangan penalaran dan keilmuan serta kesejahteraan mahasiswa, biasanya tawaran informasi dari Pembantu Rektor (PR) III yang ditujukan kepada Dekan diseluruh Universitas, Dari Dekan didisposisi ke PD III, kemudian dari PD III didisposisi ke KTU/Kasubag. Kemahasiswaan baru diproses untuk diinformasikan kepada mahasiswa. Setelah itu bagi mahasiswa yang berminat harus menyerahkan berkas-berkas persyaratan yang telah ditetapkan dan diserahkan ke kasubbag kemahasiswaan, kemudian dari pihak fakultas membuat surat pengantar yang ditujukan ke PR III tentang nama-nama mahasiswa yang diusulkan dari pihak fakultas. Bila ada seleksi lebih lanjut maka seleksi dilakukan oleh pihak universitas bekerjasama dengan pihak yang memberikan tawaran. Biasanya yang sering menjadi keluhan mahasiswa adalah batas waktu penyerahan yang terlalu mepet, sehingga kadang mahasiswa melewatkan tawaran tersebut.

Sedangkan untuk minat dan bakat, bila HMJ, Unit Kegiatan Mahasiswa (tingkat fakultas) mau mengadakan kegiatan proposal diajukan kepada Dekan Up. PD III kemudian PD III mendisposisi kepada kasubbag kemahasiswaan untuk memproses proposal tersebut dan membuat SK dekan untuk memperlancar kegiatan tersebut.

b) Bidang umum dan perlengkapan

Pelayanan di bidang umum dan perlengkapan merupakan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memperlancar kegiatan mahasiswa baik kegiatan yang sifatnya akademik maupun kemahasiswaan.

Adapun alur pelayanan yang berkaitan dengan bidang umum dan perlengkapan adalah sebagai berikut : mahasiswa mengajukan surat permohonan pinjam (ruangan, alat-alat, kendaraan, dll) dalam rangka mendukung kegiatan mahasiswa yang sifatnya akademik maupun kemahasiswaan yang ditujukan kepada Dekan, kemudian Dekan mendisposisikan kepada PD II, dan PD II mendisposisikan ke kasubbag. Umum dan perlengkapan untuk memproses surat tersebut. Untuk selanjutnya dari subbag Umper menyiapkan segala sesuatunya sesuai yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Adapun tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Tjiptono, dimana terdapat 6 (enam) konsep inti, yaitu :

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Berdasarkan jawaban dari para informan khususnya dari kelompok mahasiswa yang berjumlah 9 (sembilan) orang tersebut dapat disimpulkan bahwa pada umumnya mereka belum puas atas produk/jasa baik yang berupa fasilitas fisik

yang disediakan maupun pelayanan yang diberikan oleh pihak fakultas, dikerenakan masih adanya kekurangan disana-sini seperti ruang kuliah yang terbatas, alat-alat lab banyak yang rusak, prosedur perngurusan untuk surat ijin riset/magang yang berbelit-belit, KHS yang sering terlambat, ruang perpustakaan yang sempit (jurusan perikanan) serta perpustakaan yang sering tutup (jurusan kelautan). Namun mereka juga merasakan bahwa sudah ada peningkatan / perbaikan dari tahun ke tahun seperti pembangunan gedung dan laboratorium baru di tembalang, pemasangan AC di ruang perpustakaan, pemakaian sistem informasi akademik, tapi itu belum cukup dan masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi. Sebagaimana dapat dilihat dari sebagian petikan hasil wawancara berikut ini :

“Kualitas pelayanan disini agak kurang sip lah, yaitu tadi untuk membuat surat saja harus berbelit-belit panjang kemana-mana dan memang seperti melayaninya ogah-ogahan dari TU nya sendiri, jadi harus ngetik sendiri dan mesin ketiknya pun disini cuman satu jadi kalau pas banyak orang ya harus gantian terus ngga ada mesin foto copy lagi jadi harus foto copy dulu yang letaknya lumayan jauh sehingga jadi lama dan berbelit-belit seperti itu, untuk ngurus surat ijin adja harus ada beberapa orang yang tanda tangan mulai dari dosen wali, kaprodi dan kajur” (Informan 12)

“ Kualitas pelayanan kalau untuk kasus disini setiap tahun makin baik bu...yang jelas pertama kalai saya ke kampus ini, dilihat dari situasi kampusnya sendiri sudah tidak menyenangkan gitu ya.. ubin-ubin banyak yang pecah dan itu menggambarkan birokrasinya susah sekali. Untuk perbaikan sarana yang paling penting kelas itu berdebu seperti itu sulit sekali tapi setiap tahun ada perubahan-perubahan, apalagi ditambah tahun 2001 atau 2002 saya lupa... jurusan ini dapat hibah dan setelah itu semakin-semakin mudah dan semakin mudah. Pergantian Kajur dan Dekannya juga mempengaruhi, itu baru setahun pergantian Dekan dan Kajur saya rasakan yang paling berpengaruh disitu”. (Informan 10)

Dari informasi tersebut dapat disampaikan bahwa agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dapat terpenuhi diperlukan perbaikan/peningkatan baik itu dari segi pelayanannya maupun fasilitas yang tersedia. Dari segi pelayanannya sistem birokrasinya perlu disederhanakan sehingga mahasiswa nantinya tidak akan lagi merasakan berbelit-belit dalam mengurus hal-hal yang bersifat administratif dan juga disiplin dari personil/pegawai perlu ditingkatkan, sedangkan untuk segi fasilitas memang untuk perbaikan dan peningkatannya diperlukan dana pendukung untuk itu komitmen dari pimpinan untuk mengupayakan penggalan dana dengan tidak membebankan pada mahasiswa sangat diperlukan misalkan melalui dana hibah kompetisi.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Setelah para informan dari kelompok mahasiswa diminta untuk menilai produk/jasa berdasarkan item-item spesifik misalkan dalam keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan serta profesionalisme pelayanan, para informan tersebut pada umumnya menyatakan bahwa item-item dalam kepuasan tersebut belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hal ini terlihat dari sebagian jawaban para informan berikut :

“Kalau untuk personilnya biasanya sih kita gampang nyari orangnya, biasanya orang-orang tertentu itu misalkan di dalam bidang mahasiswa, saya harus nanya ke orang ini oh ya..orangnya ada tapi kadang-kadang juga harus nunggu karena orangnya kebetulan ada keperluan di tempat lain dulu jadi kita harus nunggu sebentar atau mungkin kadang-kadang juga pernah saya nunggu ternyata orangnya ngga datang”. (Informan 9)

“Untuk pelayanan di administrasinya, tergantung personelnya juga karena ada yang alhamdulillah saya selama disini dekat sama karyawannya yaitu baik-baik semua itu tergantung mahasiswanya juga kalau kita sopan mungkin kan orang juga seneng, tapi juga ada yang menyatakan ya.. ada satu beberapa orang kadang kalau misalnya ditanyain kadang itu ya jawabnya ya mungkin karena ngga ada semacam senyum atau muka fres makanya mahasiswa banyak yang bilang wah orang ini kok kayak jutek gitu, itu ada bu.. satu atau beberapa orang tetapi tidak semua”. (Informan 2)

“Pelayanan KHS sangat lama, kalau saya membandingkan dengan fakultas Teknik sangat ketinggalan jauh, jadi disana itu selesai terus sebulan kemudian bisa keluar disini minimal 3 bulan kemudian baru keluar, biasanya yang menjadi permasalahan kalau mau mengisi KRS kan harus ada KHS dulu, nah itu kadang-kadang bahkan nilai untuk per mahasiswa yang ditempel itu belum keluar dan itu kesalahannya sebenarnya pada dosen yang mengampu mata kuliah itu dia tidak segera menyerahkan nilai ke TU dan saya pernah ngeluh pada petugas yang membuat KHS ‘bu kenapa itu KHS kok lama sekali?’ ‘lha iki mas dari dosennya sendiri kita belum dapet lha kita mau tulis apa..’, jadi dia pun sebenarnya mengeluh sekali dengan keadaan dosen yang seperti itu, karena dia itu seorang diri dan selalu dituntut oleh mahasiswa untuk cepet tapi dari dosen sendiri tidak mendukung saya juga kasihan juga sih”. (Informan 12)

“Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuman kurang merata jadi tidak semuanya profesional yang memang back ground pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan, saya lebih melihat disini tenaga perpusnya sih masuk dalam kategori yang kurang produktif dari pihak jurusan pun belum ada kebijakan untuk mengganti atau mekanisme memindahkan ke bagian lain dan diganti dengan orang yang lebih bagus, ruangnya luas tapi ngga tau kenapa kesannya tuh rapet dan pengap”.(Informan 10)

Berdasarkan simpulan dilapangan tersebut, dapat dikatakan bahwa item keberadaan pelayanan bukan merupakan suatu kendala bagi mahasiswa untuk memperoleh pelayanan karena orang-orang yang memberikan pelayanan dalam hal ini adalah para pegawai tidak sulit ditemui dan selalu ada ditempat kecuali

yang bersangkutan ada keperluan yang mengharuskan mereka meninggalkan tempat kerja tapi itu pun jarang terjadi. namun demikian item-item lainnya seperti ketanggapan pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan serta profesionalisme pelayanan menurut mereka masih menjadi penghambat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Untuk ketanggapan pelayanan ternyata faktor kedekatan/keakraban mahasiswa dengan pegawai berpengaruh, kalau misalnya mahasiswa sudah kenal dekat maka pegawai yang melayani akan segera memberikan apa yang diperlukan mahasiswa namun kalau tidak begitu akrab dalam memberikan pelayanan akan biasa saja.

3. Konfirmasi harapan

Dari jawaban para informan dari kelompok mahasiswa tentang konfirmasi harapan yang meliputi pelayanan serta fasilitas yang diberikan sesuai/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, ternyata pada umumnya menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dari Fakultas selama ini belum sesuai dengan apa yang menjadi harapannya ketika mereka memilih Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dan diterima sebagai mahasiswa, seperti KHS yang sering terlambat keluarnya, birokrasi yang terlalu kompleks dalam pengurusan surat-surat, jam kerja yang tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ada, sebagaimana terlihat dari petikan jawaban dari informan :

“Pelayanan disini belum sesuai dengan harapan saya, kalau dibandingkan dengan yang lain, saya kan kemarin sempat ke UGM ngurus surat untuk suatu

kegiatan dilayani dengan baik dan bisa langsung jadi, mungkin sistemnya ya..yang sudah komputerisasi. Kalau disini kan masih manual dan ketika ngisi KRS pun agak susah ya..agak lama meski sekarang untuk semester ini sudah komputerisasi". (Informan 11)

Sedangkan untuk fasilitas yang tersedia di FPIK, sebagian besar menyatakan kalau fasilitas yang tersedia dari tahun ke tahun paling tidak sudah mendekati dengan yang menjadi harapan mereka, namun demikian ada juga menyatakan masih ada beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan harapan. Hal tersebut terlihat dalam kutipan jawaban dari informan berikut ini :

"begitu saya datang ke kelautan sangat-sangat tidak sesuai sekali lihat kampusnya seperti ini, lantainya banyak yang pecah terus fasilitas akademiknya seperti LCD, OHP pas jamannya saya masih berebutan antara yang ujian skripsi sama yang kuliah, otomatis yang didahulukan yang ujian, ya akhirnya tergantung dosennya kalau dosennya masih bisa legowo ya dia ngajar ngomong adja gitu ngga pakai LCD atau OHP, kalau ngga ya besok adja atau ini foto copy, dan perubahan-perubahan yang terasa setelah adanya hibah dan BMOM itu". (Informan 10)

"Kita di Jepara kan disana ada lab dan asrama di LPWP namun keadaan lab disana sebenarnya bagus banyak alatnya cuman yaitu ngga dimanajemen dengan baik. Kan banyak kayak tabung-tabung sudah kadaluwarso, pada lumutan kelihatan sangat ngga kerawat gitu loh.. sebenarnya sayang sich tapi saya juga maklum, karena mungkin biaya perawatannya itu kan sangat besar sedangkan mungkin dana yang di fakultas sangat terbatas". (Informan 6)

Dari hasil lapangan tersebut dapat disampaikan kalau Pelayanan yang diberikan belum/tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, sedangkan fasilitas yang tersedia dari tahun ke tahun sudah ada peningkatan dan sesuai dengan apa yang menjadi harapan mahasiswa, meski masih ada beberapa fasilitas lainnya yang belum memenuhi harapan sehingga perlu untuk diperbaiki.

4. Minat pembelian ulang

Minat mahasiswa untuk menggunakan/memanfaatkan ulang lagi pelayanan/fasilitas, pada umumnya para informan menyatakan bahwa karena kecewa dan pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya mereka menjadi jarang atau males untuk memanfaatkan lagi fasilitas yang ada terutama dalam hal ini adalah perpustakaan. Namun ada juga karena sudah merupakan suatu kewajiban di bidang akademik yang harus dilalui oleh mahasiswa seperti kuliah, praktikum, PKL, Magang, Skripsi, meskipun pelayanannya terutama prosedurnya untuk mengurus kegiatan tersebut sangat panjang tapi mau tidak mau mahasiswa tetap akan memanfaatkan lagi pelayanan tersebut. Keadaan tersebut terlihat dari cuplikan jawaban dari informan di bawah ini :

“Untuk perpustakaan nya boleh dibilang apa ya... ngga sesuai lah.. ngga kondusif gitu, coba deh ibu masuk di ruang perpustakaan ibu bisa merasakan kalau ruangnya kesannya pengab dan pokoknya kurang kondusif bagi mahasiswa untuk baca atau apalah, kan seharusnya ruangan perpustakaan dibikin senyaman mungkin agar mahasiswanya betah untuk berlama-lama di sana baik itu mungkin nyari buku, baca, belajar atau apalah.. pelayanannya agak kurang karena mungkin petugasnya cuman satu orang dan saya lihat usianya juga sudah mungkin tak lama lagi pensiun ya..jadi kalau bekerja itu ya..gitu lah. Harapan saya kan perpustakaan pagi sesuai jam kerja jam 08.00 sudah buka tapi ternyata jam 10.00 baru buka terus jam 14.00 sudah tutup itu paling telat bahkan sering jam 12.00 malah sudah tutup, jadi bisa dikatakan untung-untungan lah kalau bisa masuk perpustakaan. Saya kan sudah jarang ke kampus, kalau pas ke kampus pas mau ke perpustakaan ngga jadi karena perpustakaan masih tutup”.

(Informan 11)

“...ada beberapa proses pengajuan apapun itu yang terlalu panjang. Kalau yang saya alami sih..pengajuan proposal untuk penelitian baik itu PKL sama skripsi, itu masih apa namanya kalau disini kotak-kotak namanya, kalau minta tanda tangan KAJUR atau semacam itu ada mungkin yang bisa dihilangkan dalam artian

karena mungkin secara langsung atau otomatis sudah tahu itu masih tidak dihilangkan juga jadi memperlambat atau mempersulit. Pencarian dosen di kampus ketika hari H itu menjadi alasan mahasiswa terlalu lam mengurus kotak-kotak, padahal kalau sebenarnya diurutkan setiap hari bisa dapet satu atau dua tanda tangan sebenarnya cepet, mungkin karena syaratnya itu kan prasarat jadi kalau dosen yang ini belum tanda tangan jadi yang selanjutnya belum bisa dimintakan tanda tangan yang akhirnya nunggu sampai ditanda tangani". (Informan 10)

Berdasarkan simpulan lapangan tersebut dapat disampaikan bahwa minat mahasiswa untuk menggunakan/memanfaatkan lagi pelayanan/fasilitas di Fakultas itu ada yang berkurang atau jadi males, hal ini terutama terjadi pada pelayanan di perpustakaan, dimana ruangnya tidak kondusif serta jam bukanya tidak sesuai dengan jam kerja. Ada juga yang tetap memanfaatkan lagi pelayanan yang ada meskipun prosedur pelayanannya menurut mereka sangat berbelit-belit, namun karena dituntut oleh suatu kewajiban maka mau tidak mau suka tidak suka mereka harus memanfaatkannya biasanya keadaan ini berlaku untuk kegiatan yang bersifat akademik seperti misalnya kuliah, mengurus surat ijin PKL/magang, dan skripsi.

5. Kesiediaan untuk merekomendasi

pada umumnya mahasiswa tidak pernah merekomendasikan ke pihak lain, paling hanya memberitahukan kepada adik kelas itu pun kalau ditanya. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pihak fakultas merupakan pelayanan yang tunggal, dimana mahasiswa mau tidak mau suka tidak suka harus

mengikuti sesuai aturan yang berlaku di fakultas, sebagaimana tercermin dari kutipan jawaban dari para informan ini

“ Kita tidak pernah merokemendasikan ke pihak lain apa lagi ke teman dari universitas lain, karena kebetulan teman-teman saya kebanyakan di IPB sama UGM dan saya juga sering nyari referensi ke UGM. Bila saya bandingkan pelayanannya dengan disana kita masih jauh dari memuaskan, kadang saya berpikir kapan ya pelayanan disini bisa seperti di UGM supaya saya bisa dengan bangganya cerita ke teman-teman dari universitas lain”. (Informan 11)

“ngga pernah...paling banter hanya memberitahukan kepada adik kelas, ibu kan lihat sendiri bagaimana keadaan gedung, perpustakaan serta fasilitas lainnya masih sangat-sangat jauh dibandingkan dengan UGM misalnya. Kita masih perlu berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada baru setelah itu semua sudah terpenuhi baru kita berani promosi istilahnya ya...ke pihak lain”. (Informan 6)

Dari hasil lapangan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa mahasiswa hampir tidak pernah merekomendasikan ke pihak lain, hal ini dikarenakan pelayanan dan fasilitas yang ada bagi mereka saja belum memuaskan serta masih jauh bila dibandingkan dengan universitas lain seperti UGM atau IPB dan ini juga dapat diartikan bahwa pelayanan dan fasilitas yang ada sekarang masih perlu untuk ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa. Bila nantinya dari pihak mahasiswa sendiri merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada dengan sendirinya pasti mereka akan bercerita dengan mahasiswa dari fakultas atau universitas lain sehingga secara tidak langsung dia sudah merekomendasikan ke pihak lain.

6. Ketidakpuasan pelanggan

Meski merasa kurang/tidak puas atas pelayanan dan fasilitas yang tersedia tapi sebagian besar para informan menyatakan tidak pernah secara langsung menyampaikan rasa ketidakpuasan yang dirasakan tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan, biasanya mereka menyampaikan komplain tersebut ke HMJ yang nantinya akan disalurkan pada waktu pertemuan civitas akademika yang biasanya diadakan setahun sekali. Hal ini terlihat dari petikan jawaban informan berikut ini

“Selama ini kalau misalkan ada komplain apa.. kita punya acara Civitas Akademika, jadi kita ketemu dengan staf pengajar dan staf-staf lain yang di jurusan disitu kita bisa bertukar pikiran kira-kira kekurangannya apa. Namun untuk menampung langsung keluhan atau kurang ‘sreg’ an mahasiswa atas pelayanan kayaknya perlu deh kotak saran di bagian TU biar lebih cepet gitu lho penanganan atau tindak lanjut dari keluhan-keluhan tersebut”. (Informan 4)

Untuk menyampaikan komplain atas pelayanan dan fasilitas yang tersedia meski tidak dapat dipungkiri ada juga yang mengkomplain langsung kepada pihak yang terkait atau tidak berani menyampaikan komplain mereka dan hanya ‘nggrundel’ dibelakang, ternyata para mahasiswa lebih mempercayakan kepada HMJ. Hal ini dikarenakan HMJ merupakan wadah yang menjembatani antara mahasiswa dengan pihak fakultas sehingga bila komplain disampaikan lewat HMJ di forum resmi seperti pertemuan civitas akademik paling tidak akan lebih mendapat perhatian dan ditindak lanjuti oleh pihak yang berwenang.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan konsumen/pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, jadi pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu produk (barang/jasa) sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Sampara Lukman (2003 : 119) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Karena itu, maka tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan/persepsi terhadap kualitas produk dengan harapan. Dengan demikian pelanggan dapat merasakan hal-hal berikut ini :

- 1) kalau kinerja/kualitas aktual produk di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa
- 2) kalau kinerja/kualitas aktual produk sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas
- 3) kalau kinerja/kualitas aktual produk melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau gembira

Dengan berdasarkan pada apa yang dikemukakan oleh Sampara Lukman tersebut dapat disampaikan bahwa kinerja/kualitas aktual produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, dan bila dikaitkan dengan perguruan tinggi sebagai suatu organisasi penyedia jasa maka maksud dari kualitas aktual produk disini adalah kualitas baik pelayanan yang diberikan maupun fasilitas yang disediakan kepada konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa.

Berdasarkan hasil dari lapangan yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa berdasar pada 6 (enam) konsep inti yang meliputi : kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan, dapat disampaikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh kualitas dari cara pegawai melayani mahasiswa dan kualitas dari fasilitas (sarana dan prasarana) yang tersedia. Namun demikian patut menjadi perhatian bahwa kualitas dari pegawai dalam melayani mahasiswa perlu juga didukung oleh sistem birokrasi yang sederhana dan tidak berbelit-belit dan koordinasi yang baik antar pihak-pihak yang terkait terutama antara staf pengajar dengan staf administrasi. Sementara itu agar fasilitas yang tersedia bisa semakin berkualitas sangat diperlukan dukungan dana, bila hanya mengandalkan dana dari SPP/SPI mahasiswa tidak akan pernah mencukupi untuk itu diperlukan komitmen dari pimpinan dan pihak yang terkait terutama jurusan untuk mencari sumber dana lain diluar BMOM dan tentunya yang tidak membebani mahasiswa, misalnya melalui hibah bersaing.

Sementara itu Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi organisasi penyedia jasa dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin didunianya ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Suatu cara organisasi penyedia jasa untuk tetap unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam bidang administrasi akademik, kemahasiswaan serta umum dan perlengkapan di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip berdasarkan pada 5 dimensi, yaitu :

1. Penampilan (*Tangible*)

Pada umumnya informan dari kelompok mahasiswa menyatakan bahwa panampilan yang meliputi penampilan fisik pelayanan, Peralatan , penampilan karyawan dan material komunikasi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dari tahun-ketahun ada peningkatan/perbaikan meskipun tidak dapat dipungkiri masih ada kekurangan disana-sini, dan pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan informan dari kelompok pejabat struktural dan staff, seperti terlihat dalam cuplikan jawaban dari informan di bawah ini :

“Untuk Fasilitas atau sarana dan prasarananya, kalau dari mulai saya kuliah sangat memprihatinkan sekali tetapi alhamdulillah sampai sekarang ada kemajuan yang menurut saya sangat pesat sekali, dari perbaikan gedung maupun sarana prasarananya, labnya juga makin maju terus. Waktu dulu saya masuk kuliah sangat memprihatinkan mba.. tegel-tegel masih banyak yang bolong-bolong kemudian dulu masih pakai OHP tapi sekarang sudah walaupun masih pakai OHP tetapi lebih banyak pakai LCDnya, sudah banyak sekali peningkatan secara fisik”. (Informan 3)

“Kalau untuk fasilitas atau sarana dan prasarana itu kalau kita bilang mendukung katakanlah mendukung kalau kurang ya..kurang, masalah itu kadang kita menginginkan ideal ternyata ya.. tidak bisa dipenuhi oleh fakultas karena mungkin kemampuan dana atau yang pengelolaan dana disini. Kemungkinan kemampuan fakultas untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan itu memang masih kurang, jadi katakanlah kita membutuhkan sarana komputer yang kita inginkan sekarang ini Pentium IV ternyata yang tersedia mungkin masih komputer yang lama Pentium II atau III sedang kan mungkin anggaran dana yang ada di fakultas belum memungkinkan untuk saat ini, ya... entah nanti kalau mungkin 2 tahun yang akan datang mungkin fasilitas itu bisa tersedia. Selama ini yang saya rasakan itu memang ya..ada hambatan karena kecepatan untuk akses itu kan lamban ya..karena komputer lama, sedangkan kita membutuhkan waktu yang cepat katakanlah fasilitas yang tersedia kita butuh scanner ngga ada, CD writernya tidak bisa ngopy, ya..CDR-nya lha itu kan jadi hambatan juga pada waktu kita mungkin mengetik soal ujian itu kan dibutuhkan tetapi tidak tersedia gitu...”. (Informan 5)

“Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuman kurang merata jadi tidak semuanya profesional yang memang back ground pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan”. (Informan 10)

“Mengingat kampus FPIK ada di 3 tempat untuk koordinasinya kita melakukan monitoring. Yang jelas ya..kalau di Tembalang sini memang pertama ada ketua jurusan kalau yang ditembalang itu kan bisa memonitor langsung baik itu dari Kajur Ilmu Kelautan disamping itu disini juga merupakan dekanatnya, jadi semua pelaksanaan kegiatan disini bisa termonitoring langsung. Kalau di jurusan perikanan juga ada Kajurnya jadi kami sering kontak personal dengan staff yang disana, bisa juga melalui baik Kajurnya maupun Sekjurnya. Yang di Teluk Awur maupun LPWP itu sudah ada ketua Kampus Teluk Awur dan LPWP, jadi untuk monitoring kesehariannya termasuk kehadirannya itu sudah termonitoring ketua Teluk awur dan LPWP, tetapi untuk pelaksanaan tugas-tugas sendiri kita sering kali monitoringnya lewat telpon atau melalui surat, kalau sifarnya segera kita lewat telpon baru suratnya menyusul. Hambatan tidak ada jadi setiap informasi yang segera bisa sampai, baik informasi mengenai perkuliahan, jadwal ujian atau kartu ujian yang harus diambil mahasiswa”. (Informan 5)

Dari hasil lapangan tersebut dapat disampaikan bahwa fasilitas fisik dan peralatan yang dimiliki dari tahun ketahun sudah mengalami peningkatan meski masih terdapat kekurangannya, penampilan karyawannya saat ini sudah mendukung dalam pelayanan, dan material komunikasi yang dimiliki oleh fakultas dirasakan sudah membantu kelancaran informasi di 3 lokasi kampus FPIK baik itu untuk informasi akademik, kemahasiswaan maupun yang lainnya sehingga paling tidak sudah mendekati dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Namun untuk dapat sesuai dengan harapan mahasiswa untuk fasilitas fisik, peralatan dan materian komunikasi masih perlu ditingkatkan lagi terutama perpustakaan dan fasilitas pendukungnya, fasilitas untuk mendukung kegiatan akademik (seperti komputer, CD writer,dll) dan juga jumlah ruangan kuliah, sedangkan untuk penampilan karyawannya/pegawainya perlu ditingkatkan kemampuan dan ketrampilannya .

2. Keandalan (*Reliability*)

Sebagian besar Informan menyatakan bahwa kemampuan dari staf administrasi FPIK dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) belum sesuai dengan harapan. Baik Informan dari kelompok mahasiswa maupun dari kelompok pejabat struktural dan staff menyatakan bahwa masih ada pelayanan yang tidak tepat waktu terutama masalah Kartu Hasil Studi dan

pelayanan perpustakaan (terutama di Kampus Tembalang), seperti dapat dilihat dalam petikan jawaban informan di bawah ini :

“Pelayanan KHS sangat lama, kalau saya membandingkan dengan fakultas Teknik sangat ketinggalan jauh, jadi disana itu selesai terus sebulan kemudian bisa keluar disini minimal 3 bulan kemudian baru keluar, biasanya yang menjadi permasalahan kalau mau mengisi KRS kan harus ada KHS dulu, nah itu kadang-kadang bahkan nilai untuk per mahasiswa yang ditempel itu belum keluar dan itu kesalahannya sebenarnya pada dosen yang mengampu mata kuliah itu dia tidak segera menyerahkan nilai ke TU dan saya pernah ngeluh pada petugas yang “membuat KHS ‘bu kenapa itu KHS kok lama sekali ?’ ‘lha iki mas dari dosennya sendiri kita belum dapet lha kita mau tulis apa..’, jadi dia pun sebenarnya mengeluh sekali dengan keadaan dosen yang seperti itu, karena dia itu seorang diri dan selalu dituntut oleh mahasiswa untuk cepet tapi dari dosen sendiri tidak mendukung saya juga kasihan juga sih”. (Informan 12)

“kemudian yang lain seperti KHS ini yang kadang-kadang masih tergantung pada banyak orang gitu jadi kadang-kadang ada dosen yang terlambat memasukan apakah karena kesibukannya atau pergi karena apa begitu sehingga menjadikan administrasi itu sendiri agak terlambat untuk mengantisipasi pelaporan Kartu Hasil Studi atau KHS tersebut”. (Informan 13)

Harapan saya kan perpustakaan pagi sesuai jam kerja jam 08.00 sudah buka tapi ternyata jam 10.00 baru buka terus jam 14.00 sudah tutup itu paling telat bahkan sering jam 12.00 malah sudah tutup, jadi bisa dikatakan untung-untungan lah kalau bisa masuk perpustakaan. Saya kan sudah jarang ke kampus, kalau pas ke kampus pas mau ke perpustakaan ngga jadi karena perpustakaan masih tutup”. (Informan 11)

berdasarkan simpulan lapangan tentang Keandalan (*Reliability*) tampak bahwa kemampuan dalam memenuhi janji yang tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan pada mahasiswa masih belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan dari mahasiswa, hal ini terlihat dari masih banyak keluhan mahasiswa tentang keterlambatan KHS, proses pengurusan surat-surat yang lama serta

pelayanan perpustakaan terutama di tembalang yang sering tutup. Keadaan tersebut terjadi karena disebabkan oleh banyak faktor seperti faktor personalnya, sistem atau birokrasinya, maupun fasilitas yang ada, sehingga kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, konsisten, cepat menjadi terhambat yang akhirnya menyebabkan ketidakpuasan pada mahasiswa.

3. Daya tanggap

Kepedulian dan kemampuan dari staf administrasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik, menurut para informan dari kelompok mahasiswa pada umum sudah sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa, meski kadang hal tersebut tergantung juga sama situasi dan kondisi dari personalnya, seperti terlihat dari petikan jawaban informan berikut ini

“Ada juga TU yang baik, misalnya kita menanyakan atau meminta sesuatu mereka dengan ramah memberitahu atau langsung dikasih adja. Seperti soal beasiswa mereka langsung ngasih informasi ke HMJ”. (Informan 1)

“Kalau di Jepara layanannya sih bagus, orangnya ramah dan terbuka misalkan kita tanya ‘ bu kalau buku kayak gini itu kira-kira adanya dimana?’ kayak gitu biasanya kita dilayanani dengan cukup ramahlah”. (Informan 9)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh informan dari kelompok manajemen fakultas dimana menurutnya dari pihak administrasi akan semaksimal mungkin sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan kewenangannya membantu dan

memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sebagaimana tercermin dari hasil petikan jawaban informan ini :

“Jadi mau tidak mau sebagai tenaga administrasi musti stand by, mahasiswa itu yang jelas butuh saya karena semua nilai kalau mau seminar, mau ujian pasti larinya ke saya suruh nyetak transkrip. Akhirnya kalau mahasiswa kolo-kolo karepe pengen cepet aku tuh ya maklum, tapi kadang aku juga ngga tegel mba..aku mbayangkan kalau anakku sendiri kayak gitu, mesti mereka jauh dari orang tua, susah”. (Informan 8)

“Staf administrasi di sini *ofcourse* sangat mendukung untuk pemberian pelayanan yang maksimal pada mahasiswa bahkan terutama untuk bidang kemahasiswaan ini kami mengutamakan *one day service*, artinya misalkan seperti aktivitas mahasiswa, aktivitas mahasiswa itu memang ada aturannya sih dalam misalkan mereka mengajukan anggaran begitu untuk UKK, UKM, HMK, BEM atau Senat, mereka biasanya satu minggu sebelumnya itu diperbolehkan untuk mengambil anggaran . Misalkan pembuatan surat, surat magang atau SK-SK UKK itu satu hari sudah selesai biasanya”. (Informan 13)

Berdasarkan pada hasil yang diperoleh dilapangan tersebut, dapat dikatakan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) dari staf administrasi sejauh ini mendekati dengan apa yang menjadi harapan mahasiswa, hal ini tidak terlepas dari adanya komitmen dari fakultas dan kesadaran dari para personel staff administrasi untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa serta hubungan yang baik antara mahasiswa dengan para staff fakultas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Para informan dari kelompok mahasiswa yang ditemui peneliti hampir sebagian besar menyatakan bahwa pegawai/staf administrasi Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan sebenarnya memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang cukup dalam melaksanakan tugas namun belum merata, sehingga hal ini berpengaruh juga

dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, seperti terlihat dalam petikan jawaban informan berikut ini

“Orang-orang disini dalam pelayanan sebenarnya sudah ada yang profesional cuman kurang merata jadi tidak semuanya profesional yang memang back ground pendidikannya sudah tinggi gitu ya.. SMA atau D III saya rasa sudah bisa bekerja, cuma komposisinya kan memang masih banyak orang-orang yang sudah tua itu mungkin yang menghambat dalam artian memang fisik juga dan ketrampilan dan saya lebih melihat disini tenaga perpusnya sih masuk dalam kategori yang kurang produktif dari pihak jurusan pun belum ada kebijakan untuk mengganti atau mekanisme memindahkan ke bagian lain dan diganti dengan orang yang lebih bagus”. (Informan 10)

“...bahkan di Jepara kita punya lab dan alat-alat lab banyak cuman yang mengoperasikan ngga ada ya itu masalahnya”. (Informan 1)

Pernyataan hampir sama juga dinyatakan oleh informan dari manajemen fakultas, dimana mereka mengemukakan bahwa perhatian dan dukungan dari fakultas untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para pegawai masih kurang, sebagaimana tersirat dalam cuplikan jawaban ini

“Menegenai SDM sudah terpenuhi, tugas sudah bisa cuma mungkin untuk kualitas SDM nya istilahnya SDM nya kan perlu ditingkatkan ya.. misalnya dikirim pelatihan komputer, dsb, itu dari pihak fakultas belum ada. Pernah hal ini saya sampaikan ke KTU, saya usulkan kalau ada kesempatan itu staf-staf pendidikan bisa diikuti kursus-kursus atau pelatihan komputer atau mungkin di bidang pendidikan ternyata itu sampai sekarang belum ada, mungkin yang dulu sudah ada tetapi belum ada kelanjutannya. Jadi kalau belajar komputer ya pribadi istilahnya belajar sendiri melalui kursus sendiri”. (Informan 5)

Berdasarkan pada hasil lapangan tersebut dapat disampaikan bahwa Jaminan (*Assurance*) sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, dimana dalam memberikan pelayanan tidak ada pembedaan dan mahasiswa merasa nyaman pada waktu transaksi pelayanan tersebut meskipun menurut mereka dari segi

pengetahuan dan ketrampilan dari para pegawainya perlu ditingkatkan, sehingga nantinya bisa lebih profesional di bidang tugasnya.

5. Kepedulian (*Empathy*)

Berdasarkan pernyataan-pernyataan dari para informan mahasiswa, peneliti dapat melihat bahwa perhatian dan pemahaman dari karyawan kepada kebutuhan mahasiswa dirasakan sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan meskipun belum maksimal dan perhatian dari fakultas terhadap kebutuhan spesifik mahasiswa dirasakan ada peningkatan dari tahun ke tahun, dimana terlihat dari petikan jawaban informan berikut ini

“ Kalau beasiswa bagus sih, mereka langsung ngasih informasi ke HMJ nya dan di bagian TU sekarang ini kan tidak ada tulisannya ini bagian apa, mahasiswa bingung waktu masuk ini masuknya ke bagian mana, bapak ini bagian apa..jadinya sih kalau mau ada keperluan musti nanya-nanya lagi sehingga kalau mau ngurus masalah pendidikan misalnya musti tanya dulu ngurusnya ke pak siapa. Biasanya kalau kita tanya langsung ditanggapi oh.. ke bagian bapak ini.”
(Informan 1)

“Sekarang udah baru tuh.. sosialisai sistem informasi akademik meski baru seminggu tetapi ini kan berarti ada peningkatan . Kalau dulu masih manual kalau pingin tanya informasi nilai, kita harus ke bu Kustiyah dulu nah.. kalau yang bersangkutan baru sibuk kita terpaksa harus nunggu. Dengan adanya ‘siakad’ ini agak membantu”. (Informan 6)

“Untuk fasilitas perkuliahan sudah meningkat sudah ada LCD, OHP keluaran terbaru focusnya jadi lebih bagus kemudian di ruang kuliah sudah dipasang microphone permanen jadi kita ngga usah bawa-bawa wavelles”. (Informan 12)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh informan dari manajemen Fakultas.

Hal ini dapat dilihat dari petikan hasil wawancara ini

“mulai tahun ini kita dalam sistem administrasi akademik sini kita sudah membuat komputerisasi sehingga mahasiswa bisa entry data itu memang sih dalam satu tempat mereka harus mengentry datanya sendiri, kemudian mudah-mudahan pada tahun mendatang kita sudah bisa membuat suatu website sehingga mahasiswa bisa melihat nilainya, mengontrol nilai-nilainya itu dari rumah tapi saat ini mereka hanya bisa membuka file sendiri dan itu mahasiswa nanti mempunyai kode pribadi masing-masing untuk mengontrol SKS yang diambil. Setiap jurusan ada 2 komputer begitu ya..

Laboratorium sekarang sudah ada lab di Tembalang bahkan ada laboratorium geologi, laboratorium tanah dan kemudian juga ada laboratorium basah di tembalang ini disamping kita mempunyai laboratorium di Teluk Awur yang *very-very softycated* begitu ya..”. (Informan 13)

Berdasarkan simpulan dilapangan tersebut, dapat disampaikan bahwa tingkat Kepedulian (*Emphaty*) baik dari pihak karyawan/pegawai maupun Fakultas terhadap mahasiswa dan kepentingannya sejauh ini sudah mendekati dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa, namun untuk masa mendatang masih perlu untuk ditingkatan lagi.

Sementara itu Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Supranto (2001 : 230) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan, dimana model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yang akhirnya berdampak pada ketidakpuasan pelanggan, yaitu :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.

Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasan dan penyampaian jasa

Para personel mungkin tidak terlatih dengan baik dan tidak mampu memenuhi standar.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang di buat oleh pimpinan/wakil dari organisasi penyedia jasa

5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan

Terjadi bila konsumen mengukur kinerja organisasi penyedia jasa, dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Dari penjelasan tentang kualitas pelayanan di FPIK tersebut, dimana pengukurannya didasarkan pada 5 (lima) dimensi yaitu penampilan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) dapat dikatakan bahwa di FPIK sebagian dimensi yaitu daya tanggap, jaminan dan kepedulian sejauh ini sudah mendekati apa yang diharapkan oleh mahasiswa, sedangkan untuk penampilan dan keandalan dirasakan masih jauh dari harapan mahasiswa dan perlu ditingkatkan. Namun demikian kesemuanya itu akan lebih baik untuk ditingkatkan lagi agar kualitias pelayanan yang diberikan akan dapat lebih memenuhi apa yang diharapkan oleh mahasiswa.

Di samping itu melihat situasi dan kondisi yang terjadi di FPIK ternyata ada dimensi atau faktor lain yang dirasa juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yaitu faktor koordinasi dan komunikasi,. Hal ini mengingat dalam tugas-tugas di fakultas sangat berkaitan satu dengan yang lainnya apabila ada satu tugas yang tidak terselesaikan sesuai peraturan yang ada maka akan mempengaruhi tugas dari pihak lainnya yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, seperti misalnya KHS sering terlambat keluarnya, hal ini disebabkan dosen yang dalam memberikan nilai tidak tepat waktu sehingga menghambat bagian administrasi untuk mencetak KHS mahasiswa. Dengan terlambatnya KHS mau tidak mau pengisian KRSnya juga akan terganggu dan tentunya keadaan ini menimbulkan image bagi mahasiswa bahwa bagian administrasi tidak bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dimana nantinya dapat menimbulkan rasa tidak puas dari mahasiswa.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mahasiswa menjadi puas akan pelayanan yang diterimanya, maka seluruh jajaran di fakultas harus mempunyai komitmen untuk meningkatkan kinerjanya dalam setiap dimensi tersebut di atas.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan di bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip pada umumnya merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan, karena masih adanya hal-hal yang menghambat dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, seperti misalnya mekanisme yang panjang terutama dalam pengurusan surat-surat, KHS yang sering terlambat keluarnya, tingkat disiplin dari pegawai yang masih kurang, tingkat profesionalisme SDMnya yang tidak merata. Sementara itu dari segi fasilitas/sarana dan prasarananya, meski masih ada kekurangan disana-sini misalnya tentang keterbatasan ruang perkuliahan, alat-alat laboratorium yang tidak terawat, fasilitas perpustakaan yang kurang lengkap, namun para mahasiswa mengakui dan merasakan bahwa ada perbaikan dan peningkatan dari tahun ke tahun seperti adanya pembangunan ruang kuliah dan laboratorium di Tembalang, alat-alat pendukung perkuliahan yang semakin lengkap, perbaikan ruang kuliah dan penambahan alat-alat laboratorium, namun begitu menurut mereka masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi agar mahasiswa menjadi lebih

puas dan tidak kecewa kuliah di FPIK karena tidak jauh tertinggal bila dibandingkan dengan fakultas lain.

Hal penting menyangkut kepuasan mahasiswa yang patut menjadi perhatian adalah masalah komitmen pimpinan baik ditingkat fakultas maupun jurusan menyangkut masalah perbaikan mekanisme dan penggalan dana di luar SPP/SPI dan BMOM. Mengingat kedua hal tersebut akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa baik dari segi pelayanan maupun fasilitas, dengan mekanisme yang sederhana maka mahasiswa akan merasa tidak dipersulit bila mengurus hal-hal yang bersifat administratif sehingga paling tidak dapat memperlancar mahasiswa dalam proses keberhasilan studi mereka. Sementara itu untuk perbaikan dan peningkatan fasilitas diperlukan dana dan biasanya dana itu hanya berasal dari SPP/SPI dan BMOM, bila hanya mengandalkan pada sumber tersebut dirasakan masih belum mencukupi untuk itu pihak fakultas terutama jurusan diharapkan mampu menggali dana di luar SPP/SPI dan BMOM misalnya melalui hibah kompetisi.

2. Dimensi yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa adalah dimensi penampilan dan keandalan, hal ini mengingat masih adanya keterbatasan dari beberapa fasilitas/sarana dan prasarana yang ada serta sumberdaya manusianya terbatas dan belum profesional meski tidak semuanya.

Sementara itu sesuai dengan situasi dan kondisi di FPIK ternyata faktor kedekatan antara mahasiswa dengan pegawai mempengaruhi daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat bila mahasiswa kebanyakan dari HMJ bila mengurus atau membutuhkan sesuatu hal biasanya langsung ditanggapi dan dilayani dengan baik oleh pegawainya tetapi ini bukan berarti mahasiswa lainnya tidak dilayani cuma cara dari pegawai melayani berbeda atau biasa saja. Disamping itu mengingat pekerjaan di bagian administrasi FPIK yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa sangat tergantung dengan pihak lain dalam hal ini adalah para staf pengajar, dan bila dari pihak staf pengajar tidak menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan di bagian administrasi yang nantinya bisa menyebabkan ketidakpuasan pada mahasiswa, misalnya seperti KHS yang sering terlambat keluarnya karena KHS tersebut sangat tergantung pada penyerahan nilai dari dosen pengampu mata kuliah, bila ada satu dosen yang terlambat menyerahkan nilai maka KHS tidak dapat dicetak. Sehingga dari hal tersebut tampak bahwa faktor koordinasi juga sangat berpengaruh dalam pemberian kualitas pelayanan di FPIK.

B. SARAN

Bedasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak fakultas :

1. Penyederhanaan mekanisme yang berlaku sekarang ini, terutama dalam pengurusan surat-surat seperti surat ijin magang, surat ijin riset atau yang lainnya, untuk memperoleh tanda tangan dari Dekan, hanya perlu diketahui dosen wali saja sehingga mahasiswa hanya perlu tanda tangan dari Dosen Wali, tidak perlu harus mengetahui Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi.
2. Perbaikan dan peningkatan fasilitas/sarana dan prasarana yang sudah ada sekarang terutama untuk alat-alat laboratorium, perpustakaan, dan ruang kuliah dimana keadaan sekarang dirasa masih sangat kurang bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswanya serta menyebabkan kesulitan dari pihak administrasi dalam mengatur jadwal kuliah. Untuk itu komitmen terutama dari pihak jurusan/program studi untuk menggali dana diluar SPP/SPI dan BMOM sangat diperlukan, mengingat sekarang banyak sekali hibah kompetisi yang ditawarkan dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) untuk pengembangan program studi dimana didalamnya termasuk untuk peningkatan fasilitas pendidikan.
3. Dukungan dari pihak fakultas untuk meningkatkan kualitas dari sumberdaya manusianya terutama dari staff administrasi agar profesionalisme dari pegawai

tersebar secara merata, yaitu dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang mendukung bidang tugasnya (seperti komputer, perpustakaan, dan lain-lainnya). Hal ini mengingatkan mereka bertugas untuk memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa, sehingga profesional atau tidaknya mereka akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

4. Koordinasi antara Staf pengajar dan staf administrasi ditingkatkan, mengingat tugas masing-masing sangat berkaitan erat dan mempengaruhi satu dengan yang lainnya, karena itu kerjasama diantara keduanya sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, 2001, *Metodologi Penelitian Sosial : Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Airlangga University Press, Surabaya
- Cronin, J.J. dan Steven A. Taylor, 1994, "*SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality*", *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, 125-131
- , 1992, "Measuring Service Quality : Reexamination and Extention", *Journal of Marketing*, Vol. 56, July, 66-68
- Danim, Sudarwan, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif : Rancangan Metodologi, Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, Pustaka Setia, Bandung
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2003, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*, Ditjen Dikti, Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, UGM, Yogyakarta
- Faisal, Sanaipah, 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar dan Aplikasi*, Yayasan Asah Asih Asuh, Malang
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Totsal*, Gramedia, Jakarta

Ibrahim, Budi, 1997, *TQM (Total Quality Manajemen)* Panduan untuk Menghadapi Persiangan Global, Djembatan, Jakarta

Irawan, Handi, 2002, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Gramedia, Jakarta

Kotler, Philip, 1994, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Alih Bahasa Hendra Teguh, Prenhallindo, Jakarta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta

Kencana Syafiie, Inu, 1999, Ilmu Administrasi Publik, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta

Kusumawardhani, Amiek, 2004, Total Quality Management Untuk Perguruan Tinggi, Makalah dalam rangka Seminar *Quality Assurance* Undip 22-23 September, Semarang

Lukman, Sampara dan Sugiyanto, 2002, Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta

Nugroho D, Riant, 2003, Reinventing Pembangunan : Menata Ulang Paradigma Pembangunan untuk Membangun Indonesia Baru dengan Keunggulan Global, Elex Media Komputindo, Jakarta

Osborne, David dan Ted Gaebler, 2003, Mewirusahaakan Birokrasi : Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik, , Cet.7, Alih Bahasa Abdul Rosyid, Penerbit PPM, Jakarta

Osborne David dan Peter Plastrik, 2000, *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Edisi Revisi, Alih Bahasa Abdul Rosyid , Penerbit PPM, Jakarta

Parasuraman, A., dan Valerie A. Zethaml, 1988, "*SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*:", *Journal of Retailing*, Vol. 64, November 1, Spring, 12-40

Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, dan Leonard Berry, 1994, "*Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Futher Research*", *Journal of Marketing*, Vol. 58, January. 111-124

Pedoman Fakulta Perikanan dan Ilmu Kelautan Undip, Edisi 2004

Poerdianto E, 2001, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Semarang', Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang

Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta

Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta

-----, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi, Yogyakarta

-----, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Warsito, dan Teguh Yuwono, 2003, Otonomi Daerah : *Capacity Building* dan penguatan Demokrasi Lokal, Puskodak Undip, Semarang

Warella Y, 1997, Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang

-----, 2004, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Tinggi, Makalah dalam rangka Seminar *Quality Assurance* Undip 22-23 September , Semarang

Yuniningsih, Tri, 2002, "Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Antara Peserta Askes dan Non Askes di RSUP Dr. Kariadi Semarang", Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Semarang