

## **Survey Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa FKIP Angkatan 2016-2018 Universitas Jember)**

*Niken Gayu Risnawati*  <sup>1</sup> *Pudjo Suharso* <sup>2</sup> *Wiwin Hartanto* <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> *Pendidikan Ekonomi Universitas Jember*

### **Abstrak**

Universitas Jember Adalah Salah Satu Perguruan Tinggi Negeri Yang Terdapat Di Kabupaten Jember. Fkip Memiliki Pelayanan Administrasi Akademik Untuk Menunjang Program Belajar Dan Mengajar Mahasiswa. Kualitas Adalah Hal Yang Penting Untuk Dimiliki Oleh Sebuah Layanan Administrasi Akademik. Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Produk, Jasa, Manusia, Proses, Dan Lingkungan Dimana Kualitasnya Akan Dinilai Saat Terjadi Proses Pemberian Pelayanan Tersebut. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Jember Angkatan 2016-2018 Terhadap Kualitas Yang Dimiliki Oleh Pelayanan Administrasi Fkip Universitas Jember. Berdasarkan Hasil Analisis Dalam Penelitian Ini Dapat Disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Kualitas Pelayanan Administrasi Fkip Universitas Jember Masih Kurang Baik. Hasil Ini Berdasarkan Pada Skala Perhitungan Persepsi Dan Dari Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Maka Nilai Interval Konversi Ikm Pelayanan Administrasi Akademik Fkip Universitas Jember Terletak Pada Kisaran 76,61-88,30 Yaitu 79,22.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa.

### **Abstract**

Jember University Is One Of The State Universities In Jember Regency. Fkip Has Academic Administration Services To Support Student Learning And Teaching Programs. Quality Is An Important Thing For An Academic Administration Service To Have. Service Quality Relates To Products, Services, People, Processes, And The Environment Where The Quality Will Be Assessed During The Service Delivery Process. This Study Aims To Measure The Level Of Satisfaction Of The 2016-2018 Fkip University Of Jember Students With Respect To The Quality Of The Administrative Services Of The Jember University Fkip's Administration. Based On The Results Of The Analysis In This Study, It Can Be Concluded That The Community Satisfaction Index (Ikm) On The Quality Of Administrative Services At The University Of Jember Fkip Is Still Not Good. These Results Are Based On The Perception Calculation Scale And From The Preparation Of The Community Satisfaction Index, The Conversion Interval Value Of The Ikm Academic Administration Services Fkip Jember University Lies In The Range Of 76.61-88.30, Which Is 79.22.

**Keywords:** Service Quality, Student Satisfaction.

2022 Niken Gayu Risnawati

---

 Corresponding author :  
Email Address : [nikengayu115@gmail.com](mailto:nikengayu115@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Universitas Jember adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang menyandang status PTN Badan Layanan Umum. Pada tanggal 17 Desember 2020 status ini diberikan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani (Ihsan, 2020). Status ini diberikan kepada Universitas Jember dengan harapan dapat mengelola anggaran keuangan lebih optimal sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih optimal. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, menjelaskan bahwasanya BLU adalah sebuah perguruan tinggi yang berada di lingkungan pemerintah. Artinya perguruan tinggi memiliki tujuan untuk melayani masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa tanpa mencari sebuah keuntungan. Kegiatan yang dilakukan didasarkan pada prinsip efisien dan produktifitas.

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang mengatur masalah otonom (nonakademik) perguruan tinggi sebagai tata kelola dan keuangan. Aturan tentang tata kelola perguruan tinggi dijabarkan pada bagian pasal 62-68 UU No. 12 tahun 2012. Dalam pasal ini dikatakan bahwa Perguruan Tinggi memiliki otonom (nonakademik) terkait dengan organisasi, keuangan, kemahasiswaan, ketenagaan, dan prasarana (Sitanggang, 2019).

Universitas Jember memiliki 15 Fakultas, di dalamnya terdapat program tingkat diploma, sarjana, dan program pasca sarjana. Salah satu fakultas yang terdapat di Universitas Jember adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang menyediakan program studi Pendidikan Matematika (S1), Pendidikan Fisika (S1), Pendidikan Biologi (S1), Pendidikan Luar Sekolah (S1), Pendidikan Ekonomi (S1), Pendidikan bahasa dan Sastra Indonesia (S1), Pendidikan Guru Sekolah Dasar (S1), Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam (S1), Pendidikan Anak Usia Dini (S1), Pendidikan Geografi (S1), Pendidikan Sejarah (S1), Pendidikan Bahasa Inggris (S1), Magister Pendidikan IPA, Magister pendidikan IPS, Magister Pendidikan Matematika, Program Doktor Pendidikan IPA.

FKIP terdapat di dua wilayah yaitu Jember dan Bondowoso. Program studi yang terdapat di kampus Bondowoso adalah Pendidikan Guru Sekolah Dasar dan Pendidikan Matematika. Dengan banyaknya program studi di FKIP dibutuhkan pelayanan akademik untuk membantu proses belajar mengajar. Untuk menunjang proses belajar mahasiswa terdapat fasilitas berupa layanan. Pelayanan adalah salah satu penggerak keberhasilan perguruan tinggi. Sumber Daya Manusia (SDM) yang professional dibutuhkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Selain itu, SDM pelayanan juga wajib memiliki hard skill atau hard competencies (Kirom, 2015:1). Untuk menguasai pekerjaannya seorang petugas pelayanan dituntut untuk dapat menguasai tugasnya, memiliki sikap yang ramah, dan memiliki karakter atau perilaku yang baik. Petugas pelayanan juga harus memiliki sebuah motivasi yang tinggi saat melaksanakan pekerjaannya. Tuntutan yang dimiliki oleh petugas layanan tentunya sebanding dengan harapan yang dimiliki oleh para stakeholder. Para stakeholder tentunya memiliki harapan dapat perlakuan yang baik dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Ibrahim (2008) kepuasan pengguna jasa dalam mendapatkan produk berupa barang dan jasa dapat memperlihatkan seberapa kualitas layanan yang diberikan. Selain itu proses terjadinya layanan, interaksi antara petugas dan pengguna layanan juga dapat menentukan kualitas layanan tersebut baik atau buruk. Evaluasi dari pengguna jasa sangat penting dalam penentuan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan untuk dapat memenuhi kebutuhan berupa produksi dan jasa yang dibutuhkan oleh stakeholder yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. (Selvi, 2019)

Kemenpan No 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa standar pelayanan publik yang harus dimiliki adalah sarana dan prasarana yang dapat menunjang proses kelancaran layanan. Administrasi pendidikan memiliki pengertian yang berbeda dari administrasi pada

umumnya yaitu segala upaya yang dilakukan bersama untuk mendayagunakan suatu sumber (personil atau material) dengan efektif dan efisien hal ini dilakukan untuk menunjang tercapainya tujuan sebuah instansi atau pendidikan. Administrasi terdiri dari unsur-unsur seperti perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pemberian perintah (command), pengkoordinasian (coordinating), dan pengawasan (controlling). Administrasi harus bisa mendorong produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain seperti uang, material, dan menggunakan metode secara terpadu. Tenaga administrasi akademik adalah tenaga kependidikan Perguruan Tinggi yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk melayani bagian administrasi akademik pada tingkat perguruan tinggi/fakultas/jurusan/program studi (Bunyamin, 2019).

Menjamin kualitas mutu perguruan tinggi sangat penting untuk menjaga eksistensinya dari penilaian stakeholder. stakeholder dapat menentukan kesinambungan penyelenggaraan pendidikan dalam suatu perguruan tinggi. Menurut Venkatraman (2007) Dalam sebuah perguruan tinggi stakeholder memiliki dua kelompok yaitu stakeholder internal dan stakeholder external. Mahasiswa adalah stakeholder external utama, sedangkan orangtua mahasiswa, pengguna alumni, dan pasar tenaga kerja adalah stakeholder sekunder. Stakeholder internal dalam perguruan tinggi adalah dosen. Menurut Kotler dan Fox (1995), para stakeholder dalam sebuah Universitas terdiri dari : mahasiswa baik actual/potensial, badan akreditasi, orang tua/wali, dosen, peneliti, karyawan serta staf pimpinan, dewan penyantun, Universitas sejenis, pemasok, organisasi bisnis dan publik, yayasan, alumni, masyarakat setempat dan media masa.

Mahasiswa adalah salah satu unsur yang terlibat dalam sebuah Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi dan mahasiswanya harus memiliki komitmen untuk menjaga mutu Perguruan Tinggi. Maka Perguruan Tinggi perlu melakukan sosialisasi bersama semua sivitas akademik secara terus menerus melalui berbagai media komunikasi kepada mahasiswa. Dengan adanya sosialisasi ini Perguruan Tinggi diharapkan dapat menjaga mutu serta memperbaiki kinerja akademik dengan maksimal (Hetty, 2021).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu disusun untuk menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai penilaian tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data atau informasi yang didapatkan dari hasil pengukuran melalui metode kuantitatif maupun kualitatif yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat (Daton, 2020). Pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Pengukuran dapat dijadikan sebagai bahan untuk penilaian terhadap unsur yang masih dapat dipertahankan atau diperbaiki dalam pelayanan publik. Selain itu pengukuran ini juga dapat dijadikan sebagai pendorong dalam penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (Daton, 2020). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu adanya pengukuran yang dilakukan untuk dijadikan sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan. Maka pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur SKM dalam peraturan ini yang meliputi :1. Persyaratan adalah syarat yang harus dilalui saat melakukan pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative, 2.Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, 3.Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, 4.Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, 5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, 6.Kompetensi Pelaksana

adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, 7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, 8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, 9. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terlaksananya suatu proses.

## METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2017. Metode penentuan lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah purpose area. Lokasi Penelitian adalah Fakultas FKIP Universitas Jember. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna layanan administrasi akademik FKIP Universitas Jember angkatan 2016, 2017, dan 2018. Pengguna layanan diartikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan dari unit pelayanan administrasi akademik FKIP Universitas Jember. Pemilihan sampel berdasarkan kriteria yaitu mahasiswa yang pernah menggunakan pelayanan bagian akademik FKIP Universitas Jember yang pernah melakukan administrasi berupa pengurusan KRS, pengurusan siding skripsi, pengurusan pengulangan mata kuliah, pengambilan transkrip nilai, pengurusan surat pengantar izin penelitian, pengambilan ijasah, permohonan penambahan sks, dan izin pembayaran SPP terlambat.

Data utama dalam penelitian ini diperoleh dari mahasiswa angkatan 2016, 2017, dan 2018 Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember. Data ini didapatkan dengan menggunakan metode survei. Informasi yang didapatkan berupa informasi tentang persepsi mahasiswa pada kualitas pelayanan akademik FKIP Universitas Jember. Metode analisis data ditentukan oleh peneliti setelah mengumpulkan data dilapangan. Setelah data didapatkan sesuai dengan jumlah yang diinginkan, maka proses yang dilakukan adalah menganalisis data. Selanjutnya jawaban-jawaban yang didapatkan diberi nilai interval : (1) Nilai Interval 1,00-2,5896, (2) Nilai Interval 2,60-3,064, (3) Nilai Interval 3,0644-3,532, (4) Nilai Interval 3,5324-4,00.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2017. Metode penentuan lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah purpose area. Lokasi Penelitian adalah Fakultas FKIP Universitas Jember. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna layanan administrasi akademik FKIP Universitas Jember angkatan 2016, 2017, dan 2018. Pengguna layanan diartikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan dari unit pelayanan administrasi akademik FKIP Universitas Jember. Pemilihan sampel berdasarkan kriteria yaitu mahasiswa yang pernah menggunakan pelayanan bagian akademik FKIP Universitas Jember yang pernah melakukan administrasi berupa pengurusan KRS, pengurusan siding skripsi, pengurusan pengulangan mata kuliah, pengambilan transkrip nilai, pengurusan surat pengantar izin penelitian, pengambilan ijasah, permohonan penambahan sks, dan izin pembayaran SPP terlambat.

Data utama dalam penelitian ini diperoleh dari mahasiswa angkatan 2016, 2017, dan 2018 Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember. Data ini didapatkan dengan menggunakan metode survei. Informasi yang didapatkan berupa informasi tentang persepsi mahasiswa pada kualitas pelayanan akademik FKIP Universitas Jember. Metode analisis data ditentukan oleh peneliti setelah mengumpulkan data dilapangan. Setelah data didapatkan sesuai dengan jumlah yang diinginkan, maka proses yang dilakukan adalah menganalisis data. Selanjutnya jawaban-jawaban yang didapatkan diberi nilai interval : (1) Nilai Interval 1,00-2,5896, (2) Nilai Interval 2,60-3,064, (3) Nilai Interval 3,0644-3,532, (4) Nilai Interval 3,5324-4,00.

## Pembahasan

Pelayanan Akademik FKIP Universitas Jember memiliki peran yang penting untuk keberlangsungan kegiatan belajar mengajar. Tenaga administrasi akademik adalah tenaga kependidikan Perguruan Tinggi yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk melayani bagian administrasi akademik pada tingkat perguruan tinggi/fakultas/ jurusan/program studi. Artinya kualitas pelayanan sangat penting untuk menunjang keberhasilan sebuah Perguruan Tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa hasil survey pada mahasiswa FKIP Universitas Jember terhadap pelayanan akademik FKIP masuk dalam kategori baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 79,22. hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian sudah dapat memenuhi tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Jember Angkatan 2016-2018 pada pelayanan akademik FKIP Universitas Jember. Pada skala perhitungan persepsi dan dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka nilai interval konversi IKM Pelayanan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jember terletak pada kisaran 76,61-88,30.

Pelayanan dapat dikatakan berhasil apabila tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Pengukuran dapat dijadikan sebagai bahan untuk penilaian terhadap unsur yang masih dapat dipertahankan atau diperbaiki dalam pelayanan publik. Selain itu pengukuran ini juga dapat dijadikan sebagai pendorong dalam penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017, suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila telah memenuhi 9 unsur SKM sebagai berikut :

### 1. Unsur Persyaratan

Unsur persyaratan memperoleh rata-rata nilai sebesar 3,19 berada pada interval 3,06-3,53. Perolehan rata-rata tersebut maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur persyaratan berada pada kategori baik. Hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi mengenai persyaratan yang harus dilalui oleh mahasiswa sudah tersedia dengan baik dan persyaratan yang harus dilalui saat mahasiswa mengajukan kebutuhannya sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.

### 2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan rata-rata nilai sebesar 3,22 berada pada interval 3,06-3,53. Dari nilai rata-rata tersebut maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur berada pada kategori baik. Hasil diatas dapat diartikan bahwa

prosedur yang harus dilalui oleh mahasiswa saat melakukan pengajuan terhadap kebutuhannya dapat dilakukan dengan mudah, selain itu mahasiswa mudah dalam memahami persyaratan yang harus dilalui, dan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dilalui oleh mahasiswa sudah tersedia dengan baik.

### 3. Unsur Waktu Penyelesaian

Pada unsur waktu penyelesaian rata-rata nilai yang diperoleh sebesar 3,22 berada pada interval 3,06-3,53. Dari hasil ini maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur waktu penyelesaian berada pada kategori baik. maka dapat diambil kesimpulan bahwa petugas pelayanan cepat tanggap dalam melayani mahasiswa dan petugas pelayanan FKIP Universitas Jember datang tepat waktu. Pengertian pada pernyataan tersebut adalah petugas layanan memiliki kinerja yang baik. Petugas dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu layanan ditetapkan berdasarkan peraturan terkait dan berbeda-beda untuk setiap jenis layanan perizinan.

### 4. Unsur Biaya/Tariff

Pada unsur biaya/tariff diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,15. Dari hasil ini maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur biaya/tariff berada pada kategori baik. kesimpulan yang diperoleh dari hasil diatas adalah biaya tariff pelayanan FKIP Universitas Jember dilakukan secara gratis dan hanya beberapa jenis pelayanan yang harus membayar.

### 5. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan

Pada Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan rata-rata nilai yang diperoleh sebesar 3,12 berada pada interval 3,06-3,53. Dari hasil ini maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik. Artinya produk pelayanan yang diberikan oleh pelayanan FKIP Universitas Jember sesuai dengan standar pelayanan dan informasi mengenai jenis pelayanan apa saja yang tersedia di web sudah tersedia dengan baik.

### 6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,15. Dari hasil ini maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur kompetensi pelaksana berada kategori baik. Hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa petugas pelayanan akademik FKIP Universitas Jember memiliki kompetensi/kemampuan yang baik. Petugas pelayanan FKIP memiliki tanggungjawab yang baik dalam melayani mahasiswa. Kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan FKIP Universitas Jember dapat membantu proses berjalannya kegiatan yang berlangsung. Selain itu petugas pelayanan dapat menjelaskan informasi dengan baik.

### 7. Unsur Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana rata-rata nilai yang diperoleh sebesar 3,27 berada pada interval 3,06-3,53. Dengan hasil ini maka kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur unsur perilaku berada kategori baik. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah petugas pelayanan akademik FKIP Universitas Jember berperilaku ramah dan sopan. Selain itu, petugas pelayanan akademik FKIP Universitas Jember memperhatikan kebutuhan yang sedang diajukan oleh mahasiswa. Tidak adanya sikap membedakan mahasiswa dalam pemberian tindakan

atau perlakuan yang dilakukan oleh petugas dapat mempengaruhi hasil baik pada unsur ini.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan  
Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07. Dengan hasil ini kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada kategori baik. Hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa petugas pelayanan FKIP Universitas memberikan respon yang baik ketika ada mahasiswa yang sedang melakukan pengaduan, saran, dan masukan.
9. Sarana dan Prasarana  
Pada unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,14 dan berada pada interval 3,06-3,53. Dengan hasil ini kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jember angkatan 2016-2018 pengguna layanan akademik pada unsur sarana dan prasarana berada pada kategori baik. Dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasara yang dimiliki oleh pelayanan akademik FKIP Universitas Jember sudah lengkap, ruangan yang terdapat di gedung akademik FKIP bersih dan rapi sehingga menciptakan rasa nyaman pada mahasiswa saat beraktivitas didalamnya, dan sarana mengenai informasi yang dapat dilihat oleh mahasiswa didalam gedung pelayanan akademik sudah tersedia dengan baik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kualitas pelayanan administrasi FKIP Universitas Jember masih kurang baik. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa mahasiswa menilai kualitas pelayanan administrasi akademik FKIP Universitas Jember masih belum memuaskan. Terbukti dengan hasil survey yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil ini Berdasarkan pada skala perhitungan persepsi dan dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka nilai interval konversi IKM Pelayanan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jember terletak pada kisaran 76,61-88,30 yaitu 79,22

## Referensi :

- Aris, M., Al Munawwarah, R., Azis, M., & Sani, A. (2021). PENGARUH TUNJANGAN SERTIFIKASI, MOTIVASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA GURU DI SMKN 4 SOPPENG. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 1(1).
- Hasbi, H., Muliyadi, A., Mustari, M., & Ilyas, G. B. (2021). PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK, DISIPLIN KERJA, DAN KONDISI LINGKUNGAN SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU SMA NEGERI 1 SOPPENG. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(1).
- Tamsah, H., Ilyas, G., Nur, Y., Yusriadi, Y., & Asrifan, A. (2021). Uncontrolled consumption and life quality of low-income families: A study of three major tribes in south Sulawesi. *Management Science Letters*, 11(4), 1171-1174.
- YASIN, S. N., Ilyas, G. B., FATTAH, M. N., & PARENDEN, A. (2021). PENGARUH PENGALAMAN KERJA, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN SOPPENG. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(1).
- Indriasari, D. P., & Sani, A. (2019). Pengendalian Manajemen Pupuk Subsidi. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(1).
- Sani, A., & Karim, A. (2022). Dampak terjadinya pandemic covid-19 terhadap penjualan minuman sarabba di Kota Makassar. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 359-368.

- SYARIFUDDIN, S., ILYAS, J. B., & SANI, A. (2021). PENGARUH PERSEPSI PENDIDIKAN & PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR DINAS DIKOTA MAKASSAR. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2).
- Nurofik, A., Rahajeng, E., Munti, N. Y. S., Hardiansyah, A., Firmansyah, H., Sani, A., ... & Wiyono, A. S. (2021). PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI. Penerbit Insania.
- Ahral, A., Ilyas, G. B., & Mulat, T. C. (2019). Pengaruh Kualitas Penyuluh Dan Pendidikan Terhadap Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Melalui Pemahaman Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management*, 2(3).
- Sani, A. (2016). Penerapan Otomasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi (Circulation Services) di UPT Perpustakaan UIN Alauddin Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Firman, A., Mustapa, Z., Ilyas, G. B., & Putra, A. H. P. K. (2020). Relationship Of TQM On Managerial Performance: Evidence From Property Sector in Indonesia.
- Majid, A., & Sani, A. (2016). The effect of training and supervision of the head room on the performance of executive nurse room hospital surgical, hospital Tk. II Pelamonia Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 310-412.
- Sani, A. (2018). Analisis Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kebumen). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(2), 1-14.
- Febrian, W. D., Diwyarthi, N. D. M. S., Pratama, I. W. A., Eddy, I. W. T., Ruswandi, W., Purba, R. R., ... & Sarjana, S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Get Press.
- Tamsah, H., Ilyas, G. B., Nur, Y., & Farida, U. (2019). The resilience of poor families and their effects on Poverty: A grounded research approach. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 21(6), 1-5.
- ISNAINI, D. B. J., DANILWAN, Y., MANSUR, D. M., ILYAS, G. B., MURTINI, S., & TAUFAN, M. Y. (2021). Perceived Distribution Quality Awareness, Organizational Culture, TQM on Quality Output. *Journal of Distribution Science*, 19(12), 1-14.
- Kadir, S., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Maraja Tour Plan. *Jurnal Mirai Management*, 3(2), 1-17.
- Muchzen, M., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2019). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Melalui Motivasi dan Disiplin Kerja Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Al Munawwarah, R., & Ilyas, G. B. (2022). Analisis Kompetensi Guru dan Sarana Prasarana terhadap Prestasi Belajar Siswa. *YUME: Journal of Management*, 4(3).
- Asna, F., Kadir, I., & Ilyas, G. B. (2018). PENGARUH PENGETAHUAN, PRILAKU, DAN PARTISIPASI TERHADAP PROGRAM STOP BUANG AIR BESAR SEMBARANGAN (BABS) DI DESA BOJO KECAMATAN MALLUSETASI KABUPATEN BARRU. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Suyatna, I., Riadi, R. I., Feriyanto, I. J., Gunawan, B. I., Sasono, R. R., & Rafii, A. (2019, November). Determination of water quality condition from water samples around location of ship to ship transfer of coal in Balikpapan, East Kalimantan, Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 348, No. 1, p. 012067)*. IOP Publishing.
- Darwis, D., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2019). PENGARUH KOMPETENSI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KINERJA DOSEN MELALUI PROSES PEMBELAJARAN DI AKADEMI ILMU PELAYARAN APII MAKASSAR. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Faridav, U., Yusriadi, Y., & Saniv, A. (2021). The Family Hope Program (PKH) Collective Partnership among Beneficiary Families (KPM) For Healthy Living through the Clean

- Friday Campaign. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 15(2).
- Gunawan, B. I. (2019, February). Socioeconomic and institutional factors affecting the sustainable development for fisheries in Bontang City, Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 236, No. 1, p. 012133). IOP Publishing.
- Hidayat, A., Mattalatta, S., & Sani, A. (2020). PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA PADA DINAS SOSIAL KOTA MAKASSAR. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 202-212.
- Setiawan, I. P., Liong, H., & Sani, A. (2020). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dosen Pada Stia Al-Gazali Barru Kabupaten Barru. *Jurnal Mirai Management*, 5(3), 213-224.
- Supriadi, S., Sani, A., & Setiawan, I. P. (2020). Integrasi Nilai Karakter dalam Pembelajaran Keterampilan Menulis Siswa. *YUME: Journal of Management*, 3(3), 84-94.
- Gunawan, B. I. (2016). PENGARUH PROFESIONALISME, KREDIBILITAS, RESPONSIF, DAN TIM WORK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA. *Jurnal Mirai Management*, 1(1), 50-75.
- Muzakir, M., & Gunawan, B. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(1), 30-44.
- Anis, A. L., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak, Motivasi Kerja dan Tingkat Pendidikan terhadap Kinerja Aparatur Pajak di Kantor BPKD Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 48-65.
- Ermis, E., Ilyas, G. B., & Tasmin, H. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah, Kompetensi Sumberdaya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Laporan Keuangan pada Dinas Sosial Kabupaten Bantaeng. *YUME: Journal of Management*, 1(2).
- Jumhariyani, J., Ilyas, G. B., & Munir, A. R. (2018). Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan terhadap Inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 266-288.
- Rasyid, A. E., Ilyas, G. B., & Azis, M. (2018). Analisis Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Kualitas Kerja Pegawai Se-Kecamatan Manggala Kota Makassar. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Surasdiman, S., Ilyas, G. B., & Azis, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Zulkifli, A. A., Pananrangi, R., & Ilyas, G. B. (2019). ANALISIS PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR. *YUME: Journal of Management*, 2(1).
- Hatta, M., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2019). Pengaruh Kemampuan dan Sikap terhadap Kinerja Guru Melalui Motivasi Kerja di Madrasah Aliyah Kabupaten Maros. *Jurnal Mirai Management*, 4(1), 1-16.
- Munir, A. R., Maming, J., Kadir, N., Ilyas, G. B., & Bon, A. T. (2019). Measuring the effect of entrepreneurial competence and social media marketing on small medium enterprises' competitive advantage: a structural equation modeling approach. In *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. <https://www.researchgate.net/publication/335840479>.
- Kule, Y., Ilyas, G. B., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dosen Pada Amik Luwuk Banggai. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 221-239.
- Imron, A., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2018). Pengaruh Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kemampuan Kerja Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Garongkong Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).

