

ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA UNIVERSITAS RIAU

Oleh:

Susi Hendriani & Machasin

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau

ABSTRACT

University of Riau as a leading educational institution in Riau have a role in creating reliable human resources. Various efforts continue to be made by the academic community of the University of Riau to improve the quality of infrastructure and human resources that are expected to create maximum service to the people / students.

The purpose of the implementation of this study was to assess the quality of services to build public / students trust to the university as a provider of educational services and as a means for improvement of service.

Overall assessment of the results of index services at the University of Riau, faculty, and 5 other units then obtained some conclusions. A total of 14 elements into the study variables, the index value obtained is equal to 3.16 with IKM value is equal to 78.95. In general, these results belong to the category of good value. The highest element is obtained in the variable "Kewajaran Biaya Pelayanan" with the index value of 3.26, while the lowest value was in the variable "Prosedur Pelayanan" with a value of 2.95.

In general, the quality of service to all objects of research are in good category. However there are some objects that received grades below the average value of the university, namely the Pusat Komputer, with an index value of 2.78 and a value of 69.53 IKM. Then, in the LPM, with a score of 2.88 with IKM value of 72.09. This suggests that the two institutions should be a concern in the improvement of service to the level of quality of service at the University of Riau forward.

Keywords : *Service, Satisfaction, Quality, Performance*

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seseorang dengan harapan

dan tuntutan sebagai warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dengan telah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dalam mendapatkan pelayanan yang layak sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat dalam merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari penyelenggara layanan. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan baik pelayanan di bidang perizinan, administrasi, pelayanan kesehatan di Puskesmas ataupun di Rumah sakit termasuk pelayanan oleh Badan Usaha Milik Daerah, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap penyedia layanan.

Universitas Riau sebagai lembaga pendidikan terkemuka di Riau memiliki peran dalam menciptakan sumberdaya manusia yang handal. Berbagai upaya terus dilakukan oleh civitas akademika Universitas Riau mulai dari peningkatan kualitas infrastruktur dan sumberdaya manusia yang diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat/mahasiswanya.

Dalam rangka terus melakukan inovasi dan peningkatan layanan yang diarahkan kepada peningkatan kinerja kualitas pelayanan diperlukan adanya penilaian kinerja unit pelayanan, maka perlu diadakan penilaian dan penghargaan sebagai sarana motivasi. Hal – hal yang menjadi penilaian visi dan misi serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Sistem dan prosedur baku yang dibentuk secara Internal yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat/mahasiswa, Sumber daya manusia bekerjasama dengan profesionalisme baik sikap dan perilaku, keterampilan kepekaan dan kedisiplinan begitu juga sarana dan prasarana berkaitan dengan daya guna optimal dalam penggunaannya dalam mewujudkan kinerja yang optimal terukur baik kuantitas serta kualitasnya. Untuk itu perlu dilakukan penilaian indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa dari layanan yang diberikan civitas akademika Universitas Riau.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasar pada latar belakang diatas, dan untuk mempermudah melakukan pengkajian terhadap kualitas layanan maka dirumuskan masalah

sebagai berikut : Bagaimana kualitas layanan terhadap mahasiswa Universitas Riau masih belum maksimal.

1.3. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dari kegiatan ini adalah :

1. Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan pada Universitas Riau.
2. Terwujudnya kepercayaan masyarakat terhadap Universitas Riau sebagai penyedia pelayanan pendidikan.

1.4. LOKASI KEGIATAN

Analisa Kualitas Layanan Pada Universitas Riau dilakukan pada 14 lembaga dilingkup Universitas Riau yaitu, Fakultas (9 Fakultas), Program Pasca Sarjana, Pustaka, LPM, Puskom, dan UP2B.

II. LANDASAN TEORI

2.1. KEPUASAN MASYARAKAT

Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"without costumers, the service firm has no reason to exist"*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *"Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu : *"First, retaining costumers is less expensive than acquiring new ones."*

Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumners satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions".

Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

2.2. PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah

diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

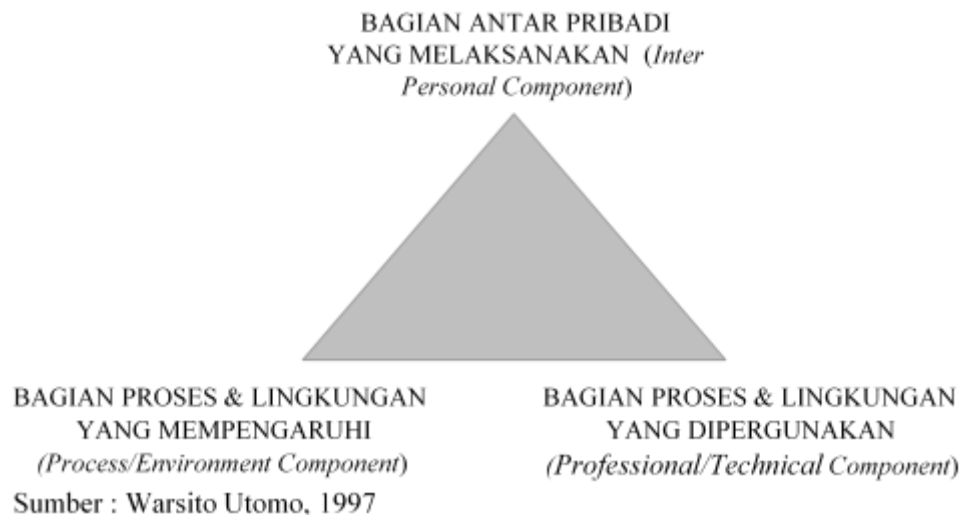
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*": dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal*

component, procedures environment/process component, and technical/professional component) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana dalam gambar 2.1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas

pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).



Gambar 1. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan (*The Triangle of Balance in Service Quality*)

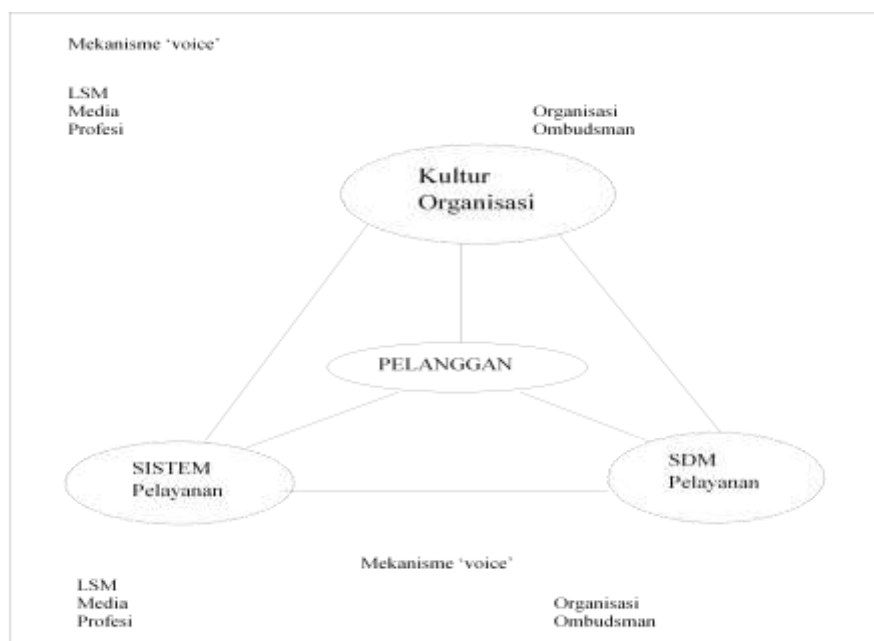
Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu

pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan

secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Di dalam *Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajerial strategik dan integrative yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif

dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Ratminto, 2000 : 54). Strategi ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Ratminto, 2000

Gambar 2. Model Manajemen Pelayanan

Dalam gambar tersebut, manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Penguatan posisi yang dimaksud untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya 'mekanisme voice' yang diperankan oleh media, LSM, organisasi profesi dan ombudsman atau lembaga banding (Ratminto, 2005 : 53).

2.3. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ciri atau atribut-atribut yang menjadi penentu kualitas pelayanan publik adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan

suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap

sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 3).

Tabel 1. Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sektor publik. Tidak bisa dipungkiri *servqual* dari Zeithaml dkk tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik.

Berkembangnya era *servqual* juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik. Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sesuai tujuan penelitian ini, peneliti mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator yang *relevan*,

valid, dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik.

Kemudian definisi Pelayanan publik menurut Kepmen ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan *survey*, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang “jumlah responden minimal 150 orang” yang dipilih secara acak, dengan dasar ($\text{“jumlah unsur”} + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

Selanjutnya dilakukan pengumpulan data, mengolah dan menganalisis data penelitian menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan 14 indikator dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas ke dalam sub-sub indikator sehingga nantinya akan mempermudah pemahaman para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan

aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. **Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

3.1. OBJEK KEGIATAN

Yang menjadi objek dari kegiatan adalah mahasiswa Universitas Riau Pekanbaru.

3.2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono,2010). Populasi dalam survey indeks kepuasan masyarakat adalah mahasiswa Universitas Riau.

2. Sampel dan Besar Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jenis pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode non probability sampling. Sampel diambil dari mahasiswa Universitas Riau. Sampel dalam survei Indeks Kepuasan ini sesuai dengan Pedoman yang dikeluarkan oleh MENPAN yaitu 150 orang pada setiap bagian. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004).

3. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data yang diambil dalam survey indeks kepuasan adalah berupa data primer, dimana data primer diperoleh dengan cara melakukan pengambilan data langsung terhadap responden dengan mengisi kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan cara dilakukan oleh pencacah/petugas melalui wawancara. Instrumen yang

dipergunakan dalam survei Indeks Kepuasan adalah berupa kuesioner.

4. Teknik/Metode Pengolahan Data dan Analisa Data

a. Metode pengolahan data

Data mentah yang sudah terkumpul selama observasi perlu diperiksa lebih lanjut untuk memastikan data tidak ada yang tercecer atau tidak lengkap sehingga proses analisa data dapat dilakukan. Data dianalisa secara deskriptif analitik. Analisa data adalah : proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian kita (Martono,2010).

Menurut Martono (2010) ada beberapa tahap yang harus dilalui seorang peneliti untuk melakukan analisa data, yaitu :

1) *Data coding* atau pemberian kode, merupakan suatu proses penyusunan data mentah secara sistematis ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin komputer. Dalam proses ini perlu membuat kode.

2) *Data entering* atau memasukkan data, merupakan proses pemindahan data yang telah diubah ke dalam kode angka ke dalam komputer.

- 3) *Data cleaning* atau pembersihan data, merupakan proses pengecekan untuk memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke komputer sudah sesuai dengan informasi yang sebenarnya.
- 4) *Data Output* atau penyajian data, merupakan tahap menyajikan hasil pengolahan data dengan bentuk yang mudah dibaca dan menarik.
- 5) *Data Analyzing* atau analisis data, merupakan tahap akhir dalam penelitian. Tahap ini mengharuskan peneliti untuk menginterpretasikan data yang sudah diperoleh selama pengumpulan data di lapangan.

Berikut ini proses pengolahan data hasil survei Indek Kepuasan. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata

tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, yaitu :

Unsur pelayanan	
(1)	Prosedur pelayanan
(2)	Persyaratan pelayanan
(3)	Kejelasan petugas pelayanan
(4)	Kedisiplinan petugas pelayanan
(5)	Tanggung jawab petugas pelayanan
(6)	Kemampuan petugas pelayanan
(7)	Kecepatan pelayanan
(8)	Keadilan mendapatkan pelayanan
(9)	Kesopanan dan keramahan petugas
(10)	Kewajaran biaya pelayanan
(11)	Kepastian biaya pelayanan
(12)	Kepastian jadwal pelayanan
(13)	Kenyamanan lingkungan
(14)	Keamanan pelayanan

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{IKM Unit pelayanan} \times 25}{25}$$

Hasil dari penilaian yang dilakukan maka akan didapatkan mutu pelayanan yang terkategori kepada 4 bagian seperti terlihat Tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

IV. HASIL PENELITIAN

Sebagaimana telah diuraikan pada bab terdahulu, bahwa penelitian ini mencakup penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh fakultas, badan dan lembaga dilingkungan Universitas Riau. Objek penelitian ini

adalah 9 Fakultas, Pasca Sarjana, Pustaka, LPM, Puskom dan UP2B.

Secara keseluruhan dari hasil penilaian indek pelayanan di Universitas Riau dengan melakukan survey pada seluruh fakultas dan 5 unit kegiatan lainnya maka diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada Universitas Riau

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Indeks
(1) Prosedur pelayanan	2.95	0.2095
(2) Persyaratan pelayanan	3.01	0.2136
(3) Kejelasan petugas pelayanan	3.02	0.2142
(4) Kedisiplinan petugas pelayanan	3.18	0.2254
(5) Tanggung jawab petugas pelayanan	3.23	0.2294
(6) Kemampuan petugas pelayanan	3.24	0.2297
(7) Kecepatan pelayanan	3.20	0.2271
(8) Keadilan mendapatkan pelayanan	3.22	0.2283
(9) Kesopanan dan keramahan petugas	3.24	0.2299
(10) Kewajaran biaya pelayanan	3.26	0.2314
(11) Kepastian biaya pelayanan	3.24	0.2302
(12) Kepastian jadwal pelayanan	3.24	0.2297
(13) Kenyamanan lingkungan	3.24	0.2301

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Indeks
(14) Keamanan pelayanan	3.23	0.2296
Nilai Indeks		3.1582
Nilai IKM		78.95
MUTU PELAYANAN		B

Sumber : Data Olahan Hasil Survey 2013

Dari sebanyak 14 unsur yang menjadi variabel penelitian nilai indek yang diperoleh adalah 3.16 dengan nilai IKM adalah 78.95. Secara umum ini tergolong pada nilai baik. Secara unsur tertinggi adalah Kewajaran Biaya Pelayanan dengan nilai indek 3.26. sedangkan nilai terendah adalah pada prosedur pelayanan dengan nilai 2.95. Secara umum terdapat beberapa unsur pelayanan yang berada dibawah nilai rata-rata pelayanan unsur-unsur tersebut adalah: Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas pelayanan. Hal ini

menggambarkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan pada 3 unsur tersebut masih rendah dan patut untuk diperbaiki. Prosedur layanan yang tidak jelas, persyaratan yang berbelit serta orang-orang yang melayani tidak jelas sehingga ketiga unsur ini memiliki nilai pelayanan yang rendah dibanding 11 unsur lainnya.

Selanjutnya penilaian tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan fakultas dan lembaga yang menjadi objek penelitian seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Pelayanan di Lingkup Universitas Riau

NO	UNIT	Nilai IKM	NILAI INDEKS	Mutu Pelayanan
1	FISIPOL	80.62	3.22	B
2	EKONOMI	79.75	3.19	B
3	PERTANIAN	80.02	3.20	B
4	FKIP	80.18	3.21	B
5	FMIPA	80.21	3.21	B
6	TEKNIK	80.30	3.21	B
7	PERIKANAN	80.52	3.22	B
8	HUKUM	80.07	3.20	B
9	KEDOKTERAN	80.91	3.24	B
10	PASCA	79.40	3.18	B
11	LPM	72.09	2.88	B
12	pustaka	81.62	3.26	B
13	PUSKOM	69.53	2.78	B
14	UP2B	80.25	3.21	B
	UNRI	78.95	3.16	B

Sumber : Data Olahan Hasil Survey 2013

Secara umum mutu pelayanan pada seluruh objek masuk pada kategori baik namun secara nilai terdapat beberapa objek yang memperoleh nilai dibawah nilai rata-rata universitas yaitu Pusat Komputer dengan nilai indek 2,78 dan nilai IKM 69.53 kemudian adalah LPM dengan indek 2,88 dengan nilai IKM 72.09. Hal ini menunjukkan bahwa 2 lembaga tersebut patut menjadi perhatian dalam perbaikan pelayanan untuk tingkat universitas Riau. Secara keseluruhan dari 14 lembaga yang menjadi objek penelitian maka sebanyak 12 lembaga telah memiliki pelayanan yang baik dimana nilai yang diperoleh diatas nilai rata-rata hanya terdapat 2 lembaga seperti dijelaskan sebelumnya yang memiliki nilai pelayanan yang rendah.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini :

- a. Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori yang masih harus mendapat perhatian yaitu : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, dan Kejelasan Pegawai..
- b. Nilai rata-rata IKM Universitas Riau adalah 83.54 atau dengan kategori Mutu pelayanan B.
- c. Fakultas atau lembaga yang memperoleh nilai terbaik dalam pelayanan adalah Perustakaan dengan total nilai IKM 81.62, menurut responden pelayanan yang diberikan sangat cepat, tepat dan biaya yang sesuai dengan

prosedurnya serta ditunjang dengan fasilitas yang sangat memadai. Kemudian adalah fakultas Kedokteran dengan total nilai IKM 80.91.

- d. 2 lembaga dengan nilai yang cukup rendah yaitu puskom dan LPM. Mahasiswa berpendapat bahwa sistem yang diterapkan tidak jelas, waktu penyelesaian sangat lama serta kejelasan biaya yang tidak transparan.

5.2. SARAN

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan maka Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan lapangan, beberapa aspek tersebut adalah :

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diterapkan pada masing-masing fakultas dan lembaga sebaiknya ditat ulang dengan menerapkan sistem SOP artinya disusun SOP yang seragam untuk semua fakultas dalam pelaksanaan pekerjaan sedangkan lembaga disesuaikan dengan fungsi lembaganya sehingga mahasiswa memperoleh pelayanan yang tepat dan cepat.

- b. Persyaratan Pelayanan

Penetapan persyaratan diterapkan dengan baik dan harus jelas sehingga mahasiswa mudah untuk memenuhi persyaratan tersebut . Dalam operasionalnya persyaratan disosialisasikan kepada seluruh unsur yang berkepentingan di Universitas Riau.

- c. Kejelasan Pegawai
Sistem tata organisasi disusun sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pegawai sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan operasionalnya dengan mudah mengetahui pegawai mana yang harus dihubungi dalam pelayanan yang akan mereka terima.
- d. Kepastian Biaya
Kepastian biaya menjadi sangat penting dalam mendapatkan pelayanan sehingga dengan mudah mahasiswa dapat menghitung jumlah kebutuhan yang harus dibiayai dalam pelaksanaan perkuliahan.
- Secara keseluruhan Universitas Riau harus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan setiap unit yang dimiliki untuk dapat meningkatkan performa dan respon yang baik dari kalangan mahasiswa dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bryson, John M., 1995, *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations, A Guide to Strengthening and Sustainin Organizational Achievement*, Revised Edition, Josey-Bass Publisher, San-Francisco.
- Cascio, Wayne F., 1992, *Managing Human Resources : Produktivity, Quality, of Work life, Profits*, McGraw-Hill, Inc, New York.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003, *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat studi Kepedudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Lane, Jan-Erik, 1995, *The Public Sector, Concept, Models and Approaches*, Second Edition, Sage Publication, London.
- Laterner dan Levine, 1993, *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Hastabuana, Jakarta.

- Miftah Thoha, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, "Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111-124
- Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Salusu J., 1996, *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siagian, Sondang P., 1994, *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPF, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Semil, Nurmah, 2005, *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S, 2003, *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*. Yogyakarta: Balarairung & Co.
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pd. Batang Gadis, Jakarta.
- _____, 2003, *Birokrasi & Politik di Indonesia*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2004, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, dalam *Dialogue*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAPUNDIP, Semarang
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.