

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PADA BIRO ADMINISTRASI, KEUANGAN, PERENCANAAN DAN INFORMASI (BAKPI) UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

Oleh : Maulina Hartini, Mawardi, Kartina Eka Ningsih

Penulis Adalah Mahasiswa Dan Dosen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Kutai Kartanegara

## **Abstract:**

*The problem of that the researchers observed at BAKPI University of Kutai Kartanegara was still pretty much a look of discontent of students will be given during this service both in terms of the problem of the Ministry administration and procedures procedures service at BAKPI as a complaint against the procedure that is convoluted, the absence of a settlement period of certainty, the requirement that the lack of transparency, and the attitude of staff BAKPI less responsive.*

*From the discussion at length on the subject of Community Satisfaction Index (IKM) of the Ministry's Bureau of Administration, finance, planning and information (BAKPI) University of Kutai Kartanegara requirements are in less good and less satisfying students. Visible results of IKM 60.71 value which means the quality of service the Bureau of Administration, finance, planning and information (BAKPI) University of Kutai Kartanegara overall less nice. Of the eight indicators that there are five indicators that still need to be improved terms of service, i.e. the time of service, managing information, managing behavior and the handling of the complaints advice to get good value for less, whereas the rest get aced i.e. procedure of service, type of product and service competence of implementors.*

*So the hypothesis put forward in the previous chapters, namely "that the level of satisfaction of students against the Ministry's Bureau of Administration, finance, planning and information (BAKPI) University of Kutai Kartanegara was still below expectations". proven accepted.*

**Keywords:** *Student Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu bagian unit kerja pada Universitas Kutai Kartanegara adalah BAKPI (Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan Dan Informasi) yang bertugas melaksanakan administrasi kemahasiswaan dan keuangan Universitas Kutai Kartanegara. Saat ini BAKPI dipimpin oleh Bapak Erwin, S.Pd dengan jumlah staff yang bekerja sebanyak 11 orang. Bagian BAKPI sering didatangi oleh para mahasiswa yang ingin melakukan pendaftaran ulang, her registrasi dan tempat pembayaran biaya satuan kredit semester (SKS) tiap semesternya. Visi dari BAKPI adalah "memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh insan Universitas Kutai Kartanegara sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan". sehingga dalam hal BAKPI dituntut dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara. (Sumber BAKPI, 2016).

Terwujudnya pelayanan kampus yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri tata kelola universitas yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat kampus. Oleh karena itu membangun sistem manajemen

pelayanan kampus yang handal adalah keniscayaan bagi universitas kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan dan kelancaran universitas untuk masa mendatang. Para mahasiswa harus dapat dengan lebih mudah mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan di kampusnya. Mereka harus dapat menyampaikan aspirasinya (*local voice*) kepada unit pelayanan. Mekanisme penyampaian keluhan harus dikembangkan di setiap satuan birokrasi pelayanan dan birokrasi wajib menindaklanjuti keluhan yang disampaikan mahasiswa penggunaanya.

Namun kenyataan yang peneliti amati pada BAKPI Universitas Kutai Kartanegara ini masih cukup banyak terlihat ketidakpuasan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan selama ini baik dalam hal masalah pelayanan administrasi dan tata cara prosedur pelayanan di BAKPI seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan lain sebagainya.

Permasalahan lainnya kurangnya keramahan staff BAKPI dalam pengurusan

berbagai keperluan administrasi menyebabkan mahasiswa tidak dilayani dengan baik. Selain itu, pengurusan surat menyurat seperti her registrasi, daftar ulang yang seharusnya selesai dalam jangka waktu kurang dari seminggu, tidak terlaksana dengan baik. Pada ruangan dalam dan luar BAKPI juga tidak dipajang secara lengkap papan bagan alir yang menerangkan tahap-tahap pelayanan di bagian ini, juga tidak terpampang jelas jadwal pelayanan dan petugas yang berwenang yang bisa dilayani.

Adanya perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh staff BAKPI. Berdasarkan observasi misalnya terlihat bahwa staff BAKPI sangat membedakan dalam memberikan sapaan kepada beberapa mahasiswa. staff BAKPI akan terlihat lebih ramah kepada mahasiswa pengguna jasa yang telah dikenal sebelumnya atau karena status sosial ekonomi pengguna jasa yang menunjukkan sebagai orang kaya, sedangkan mahasiswa pengguna jasa yang berasal dari desa dengan penampilan sederhana, biasanya akan mendapat perlakuan yang tidak sebaik kelompok mahasiswa yang pertama.

Cara mengukur indeks kepuasan pelayanan salah satunya dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pada dasarnya pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi dalam mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Penetapan kompetensi pelayanan prima dalam Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik dan berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/16/M.PAN/2/2014 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menjelaskan IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah "Service Excellent" yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standard pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi belum memiliki standard pelayanan maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siagian, 2009 ; 81).

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam keputusan tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup beberapa hal penting bagi masyarakat, seperti: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat;
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku dan dengan peruntukannya;
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi para stakeholder;
- f. Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika).
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasitka;
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penetapan kompetensi pelayanan prima dalam Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah tersebut menunjukkan bahwa pemerintah sangat memperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat melalui penerapan Pelayanan Prima. Penerapan Pelayanan Prima di Daerah Dalam rangka penerapan peraturan pemerintah mengenai pelayanan prima ini, pemerintah mengadakan kompetisi antar daerah di bidang layanan publik tingkat nasional. Kompetisi ini disambut baik oleh seluruh pemda sehingga setiap pemda berlomba-lomba untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem pelayanan masyarakat di daerahnya.

#### **Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik**

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung-jawab pemerinatah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi tersebut swasta sering dilihat sebagai kinerja pelaynan organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasi dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan sesuatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama

Berdasarkan review literatur ditemukan adanya beberapa indikator penyusun kinerja. Indikator-indikator ini sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut. Beberapa diantara indikator tersebut antara lain dalam kutipan Notoadmojo (2009 ; 52) adalah sebagai berikut:

1. McDonald & Lawton (1977): output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness.

- a. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
  - b. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran angka panjang maupun misi organisasi.
2. Salim & Woodward (1992): *economy, efficiency, effectiveness, equity*.
    - a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan public yang dilaksanakan.
    - b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
    - c. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
    - d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.
  3. Lenvinne (1990): *responsiveness, responsibility, accountability*.
    - a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
    - b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
    - c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai, prinsip dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
  4. Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990): *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*
    - a. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh proveders.
    - b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
    - c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
    - d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
    - e. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.
  5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004: Asas Pelayanan.
    - a. Transparansi
    - b. Akuntabilitas
    - c. Kondisional
    - d. Partisipatif
    - e. Keseimbangan hak dan kewajiban

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) kutipan Siagian (2009 ; 85) yaitu: “*Without customers, the service firm has no reason to exist*” (tanpa konsumen, pelayanan dari perusahaan tidak akan bisa eksis). Definisi Oleh karena itu, badan usaha / instansi harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warganya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan

masyarakat. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh instansi agar dapat tercapai kepuasan masyarakat

Rangkuti (2006 ; 30), mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan respons seseorang terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi seseorang mengenai selain dipengaruhi persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Menurut Irawan (2008 ; 3) pengertian kepuasan adalah hasil dari penilaian dari seseorang bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kotler (2005 ; 40) menandakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat kepuasan masyarakat tertinggi adalah tujuan dari instansi atau badan usaha pemerintah sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Negara.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan seseorang. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang didapat dari

pengalamannya setelah mengkonsumsi produk dan layanan tersebut.

- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan

Cara mengukur indeks kepuasan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, salah satunya dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMN.

Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pemberian pelayanan jasa terhadap masyarakat instansi pemerintah memiliki perbedaan dengan perusahaan swasta

Berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/16/M.PAN/2/2014 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menjelaskan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

Pada dasarnya pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksud sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi dalam mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja

pelayanan unit yang bersangkutan Penetapan unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat telah didahului dengan penelitian yang dilakukan atas kerja sama antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Badan Pusat Statistik (BPS) dan dari hasil penelitian diperoleh 48 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis atau ilmiah diperoleh menjadi 9 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Unsur- unsur tersebut adalah sebagai berikut dibawah ini :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

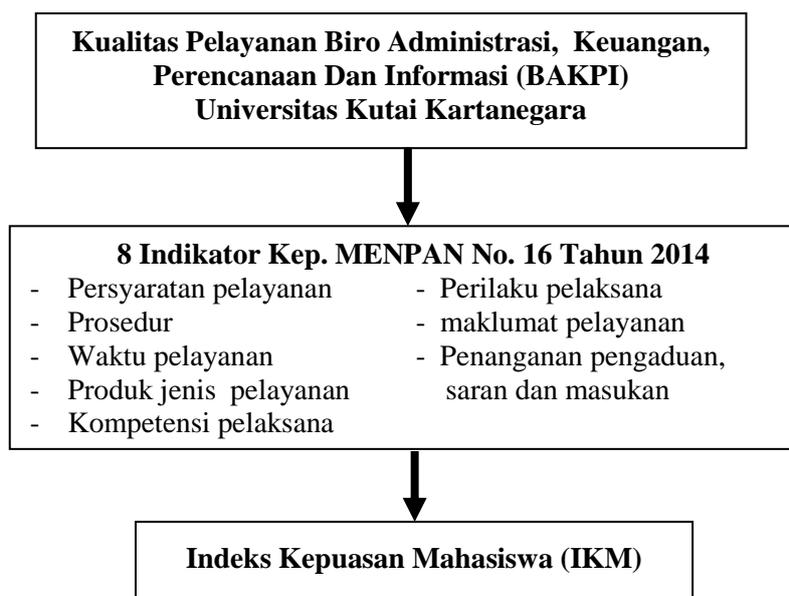
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## Kerangka Pikir

**Gambar 1. Kerangka Pikir**



Sumber : Keputusan MENPAN RB Nomor 16 Tahun 2014, diolah peneliti

## Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan hipotesis (dugaan sementara) sebagai berikut “Bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan Dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara masih dibawah harapan

## BAHAN DAN METODE

### Tempat Dan Populasi

Tempat penelitian dalam penulisan ini adalah pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan Dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara beralamatkan Jalan Gunung Kombeng No. 27 Tenggarong. Alasan ilmiah peneliti tertarik melakukan penelitian pada tempat ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pada BAKPI sudah sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang datang selama satu bulan untuk mengurus / meminta pelayanan pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan Dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara. Rata-rata dalam sehari mahasiswa yang datang adalah 25 orang. Jadi jumlah populasi  $30 \times 25 = 750$  orang.

Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2010: 112), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan angket, maka sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Namun apabila peneliti menggunakan teknik wawancara dan pengamatan, jumlah tersebut dapat dikurangi menurut teknik sampel dan sesuai dengan

kemampuan peneliti. Dikarenakan peneliti mempunyai keterbatasan waktu, tenaga dan sebagainya maka jumlah sampel yang bisa peneliti ambil sebanyak 10%. Dari jumlah populasi 750 orang, maka sampel yang bisa diambil sebanyak 10% ( $750 \times 10 : 100 = 75$ ) adalah 75 orang sampel. Teknik pengambilan data menggunakan teknik sampel secara acak (*random sampling*) dimana sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan latar belakang responden dan strata sampel tersebut

### Alat analisis dan pengujian hipotesis

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 8 unsur indicator untuk kualitas pelayanan yang dikaji dan 8 indikator untuk kepuasan masyarakat. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut menurut Suharsimi Arikunto (2010: 122) :

$$a. \text{ bobot nilai rata-rata tertimbang kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut

$$a. \text{ IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

b. Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 - 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 50.

c. Nilai IKM Unit Pelayanan X 25, Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak bagus
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Kurang bagus
3	2,50-3.25	62.51 - 81.25	B	Bagus
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat bagus

Sumber : Suharsimi Arikunto (2010: 123)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Analisis

Dalam analisis ini, akan dikemukakan mengenai hasil pembuktian hipotesis yang telah diajukan beserta analisis dari hasil pengolahan data tersebut. Untuk menjawab permasalahan yang diajukan mengenai indeks kepuasan Kepala mahasiswa akan pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara.

Maka dilakukan uji statistik melalui uji Indeks kepuasan mahasiswa (IKM) yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 8 indikator untuk kepuasan mahasiswa. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama. Ada delapan indikator pelayanan sesuai standar MenPan No. 16 Tahun 2014 meliputi unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan saran keluhan. Sampel penelitian yang disebarkan sebanyak 75 orang dan dari hasil analisis kuisisioner maka akan dianalisis data nilai IKM sebagai berikut dibawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Bobot} &= 1 \\ \text{a. bobot nilai rata-rata} &= \frac{1}{8} \\ &= 0,125 \end{aligned}$$

Sedangkan dari data tabulasi kuisisioner pada bagian lampiran dapat dibuat data tabel analisis sebagai berikut :

**Tabel 2**

**Bobot rata-rata unsur pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Bobot rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur	Keterangan
1	Persyaratan pelayanan	180	2,40	Kurang
2	Prosedur pelayanan	207	2,75	Baik
3	Waktu pelayanan	171	2,28	Kurang
4	Produk jenis pelayanan	193	2,57	Baik
5	Kompetensi pelaksana	194	2,58	Baik
6	Perilaku pelaksana	180	2,40	Kurang

7	Maklumat pelayanan	181	2,41	Kurang
8	Saran dan masukan	153	2,04	Kurang

Sumber Data : Output Tabulasi Kuisisioner – Lampiran

Pada Tabel 2 menunjukkan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari delapan indikator penelitian tersebut terdapat tiga indikator yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik, ketiga indikator tersebut adalah: prosedur pelayanan, produk jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana. Sementara terdapat lima indikator yang menurut responden kategorinya kurang baik yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan saran masukan.

Indikator yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah indikator prosedur pelayanan (2,75), produk jenis pelayanan (2,57) dan kompetensi pelaksana (2,58) dan sementara indikator yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah indikator saran dan masukan (2,04).

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan mahasiswa, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,125.

**Tabel 3**

**Nilai bobot tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Nilai bobot tertimbang	Total
1	Persyaratan pelayanan	2,40	0,125	0,3000
2	Prosedur pelayanan	2,75	0,125	0,3437
3	Waktu pelayanan	2,28	0,125	0,2850
4	Produk jenis pelayanan	2,57	0,125	0,3212
5	Kompetensi pelaksana	2,58	0,125	0,3225
6	Perilaku pelaksana	2,40	0,125	0,3000
7	Maklumat	2,41	0,125	0,3012

	pelayanan			
8	Saran dan masukan	2,04	0,125	0,2550
	<b>Total Angka Indeks</b>			<b>2.4286</b>

Sumber : Hasil analisis

Berdasarkan data dalam Tabel 3 maka nilai indeks kepuasan mahasiswa akan pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara secara

**Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak bagus
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Kurang bagus
3	2,50-3.25	62.51 - 81.25	B	Bagus
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat bagus

Sumber : Suharsimi Arikunto (2010: 123)

Berdasarkan tabel di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan mahasiswa akan pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dapat dikatakan dalam kondisi yang kurang baik / bagus. Namun perlu digaris bawahi bahwa kualitas pelayanan BAKPI Unikarta karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik. Dari 8 indikator

keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 2,4286. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang =  $2,4286 \times 25 = 60,71$
- Mutu pelayanan C.
- Kinerja unit pelayanan Kurang Bagus.

yang diteliti ada 5 indikator dengan kategori pelayanan yang kurang baik atau tidak mampu memuaskan pengguna jasa sedangkan 3 indikator lainnya masuk dalam kategori baik atau cukup memuaskan.

Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai tertimbang.

**Tabel 5**  
**Hasil IKM Total Jasa Layanan Umum BAKPI Universitas Kutai Kartanegara**

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur	Hasil pengukuran	Mutu pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	2,40	Kurang simpel	C
2	Prosedur pelayanan	2,75	Simpel	B
3	Waktu pelayanan	2,28	Kurang Tepat waktu	C
4	Produk jenis pelayanan	2,57	Lengkap	B
5	Kompetensi pelaksana	2,58	Berkompeten	B
6	Perilaku pelaksana	2,40	Kurang baik	C
7	Maklumat pelayanan	2,41	Kurang bertanggung jawab	C
8	Saran dan masukan	2,04	Kurang tanggap	C
	<b>Total jasa layanan umum</b>	<b>19,43</b>		
	<b>Rata-rata jasa layanan</b>	<b>2,42</b>	<b>Kurang</b>	<b>C</b>

## **PEMBAHASAN**

### **1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan oleh mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara. Persyaratan pelayanan yang baik adalah tidak terlalu banyak dan mudah untuk segera dipenuhi. Karena semakin banyak persyaratan yang diminta oleh Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara maka akan semakin rumit pula pelayanan yang diterima mahasiswa. Hasil tabulasi menghasilkan bobot rata-rata sebesar 180 dengan nilai skor sebesar 2,40 sehingga secara keseluruhan indikator persyaratan pelayanan BAKPI Universitas Kutai Kartanegara dalam kondisi yang kurang baik. Keluhan yang paling sering diutarakan mahasiswa adalah untuk mendapatkan satu pelayanan terkadang syarat yang harus dipenuhi sampai 3 item atau lebih dan tidak bisa melalui perwakilan anggota yang bersangkutan. Seharusnya untuk mempermudah persyaratan yang ada bisa cukup 1 - 2 item saja sehingga mudah untuk dipenuhi dengan segera.

### **2. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Ini artinya berkaitan dengan prosedur yang harus dijalani oleh mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan publik mulai dari syarat pelayanan, persetujuan hingga tahap penyelesaian permohonan pelayanan yang diminta. Berdasarkan data hasil penelitian dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi prosedur pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara baik / simpel yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri. Selanjutnya apabila keseluruhan sub

indikator di atas dilihat berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 207, sehingga nilai skor untuk prosedur pelayanan di BAKPI Universitas Kutai Kartanegara adalah sebesar 2,75 sehingga dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik / bagus.

### **3. Kepastian waktu Pelayanan**

Kejelasan waktu pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dalam memberikan waktu pelayanan baik yang menyangkut jadwal pelayanan dan petugas yang melayani (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dari hasil analisis diperoleh bobot sebesar 171 dan rentang skor 2,28. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa akan kualitas kejelasan waktu dan petugas pelayanan pada BAKPI Universitas Kutai Kartanegara berada dalam kondisi kurang bagus.

### **4. Kelengkapan jenis pelayanan**

Pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara melayani beberapa jenis pelayanan dan umumnya pelayanan yang ada sudah lebih lengkap dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada bagian Universitas yang lain yang biasanya terbatas pada jenis beberapa pelayanan saja. Ada beberapa jenis pelayanan yang dilayani pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara yaitu pendaftaran ulang, her registrasi dan tempat pembayaran biaya satuan kredit semester (SKS) tiap semesternya. Berdasarkan data analisis mengenai kelengkapan jenis pelayanan dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan jenis pelayanan publik pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dalam jenis layanan. Selanjutnya apabila bobot nilai keseluruhan dirata-rata, maka akan diperoleh bobot

sebesar 193 dan skor yang diperoleh sebesar 2,57. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa produk jenis pelayanan pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara berada dalam kondisi yang lengkap.

### **5. Kompetensi petugas Pelayanan**

Kompetensi petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada mahasiswa yang datang. Dari hasil analisis, semuanya dinilai oleh responden dalam kategori yang baik karena kompetensi petugas mempunyai bobot nilai 194 dengan rentang nilai sebesar 2,58 yang berarti dinilai oleh responden dalam kondisi bagus.

Sebagian besar responden menyatakan baik secara fisik, intelektual dan administrasi petugas mampu dalam memberikan pelayanan, namun keraguan responden mulai muncul akan kemampuan petugas terutama dalam hal kemampuan fisik dan administrasi. Kemampuan intelektual memang sudah tidak diragukan lagi karena SDM yang ada merupakan orang yang ahli dan berkompeten dalam bidangnya dan juga pengalaman yang cukup lama dalam hal pendidikan akan memberikan nilai tambah bagi petugas. Namun secara fisik dan administrasi oleh responden mulai diragukan kemampuannya hal ini dapat disebabkan oleh memang kondisi fisik yang sudah menurun sejalan dengan usia para petugas karena memang sudah mengabdikan cukup lama. Dari pengamatan di lokasi penelitian dijumpai petugas yang sudah berumur dan belasan tahun bekerja di BAKPI Universitas Kutai Kartanegara. Hal ini mengakibatkan kemampuan fisik mereka juga berkurang, disamping itu lemahnya kemampuan administrasi dikarenakan petugas yang memang mengurus bagian administrasi jumlahnya dinilai masih kurang sehingga tidak jarang para mahasiswa harus

menunggu cukup lama menunggu proses administrasi oleh petugas selesai.

### **6. Perilaku pelaksana**

Perilaku pelaksana merupakan salah satu hal yang paling penting dalam suatu instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan sikap perilaku yang sopan dan ramah akan menamnah kenyamanan mahasiswa yang meminta pelayanan. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil dari sub indikator maka jika bobot nilai dirata-rata akan diperoleh bobot sebesar 180 sehingga diperoleh rentang skor sebesar 2,40 dan dapat dikatakan bahwa penilaian mahasiswa akan indikator kinerja perilaku pelaksana dari segi kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara berada dalam kurang baik.

### **7. Maklumat pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat yang dimaksud pada indikator ini kesanggupan dan tanggung jawab petugas / pegawai pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas BAKPI Universitas Kutai Kartanegara dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan yang ada. Dari hasil analisis untuk sub indikator seperti tingkat kepastian dan keterbukaan tanggung jawab, menurut responden kurang baik atau kurang bertanggung jawab. Hal ini mengindikasikan tanggung jawab petugas pelayanan akan fungsi dan tugasnya masing-masing belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini juga dapat dilihat dari rata-rata bobot nilai

dari sub indikator yang mencapai 181 dengan rentang nilai sebesar 2,41 yang berada dalam rentang kondisi kurang baik.

### **8. Saran dan keluhan**

Maksud dari indikator ini adalah kecepatan tanggapan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara dalam menangani pengaduan, saran dan keluhan dari mahasiswa tidak membedakan golongan/ status mahasiswa yang dilayani. Bila dilihat berdasarkan indikator penilaian, diperoleh bobot nilai sebesar 153 sehingga rentang skor yang diperoleh sebesar 2,04 yang artinya responden memberikan penilaian terhadap kinerja kecepatan pelayanan penanganan saran dan keluhan mahasiswa pada Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara berada dalam kondisi lambat penanganannya.

Dari pembahasan panjang lebar tentang masalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara berada dalam ketegori kurang baik dan kurang memuaskan mahasiswa. Terlihat hasil nilai IKM sebesar 60,71 yang berarti mutu pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara secara keseluruhan kurang bagus. Dari delapan indikator yang ada masih terdapat lima indikator yang perlu untuk ditingkatkan yakni persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, maklumat pelaksana dan penanganan saran keluhan yang mendapatkan nilai c (kurang bagus) sedangkan sisanya mendapatkan nilai b (bagus) yakni prosedur pelayanan, produk jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara masih

dalam kategori kurang baik atau kurang memuaskan mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara. Terlihat hasil nilai IKM sebesar 60,71 yang berarti mutu Pelayanan BAKPI Universitas Kutai Kartanegara secara keseluruhan kurang bagus.

2. Dari delapan indikator yang ada masih terdapat lima indikator yang perlu untuk ditingkatkan yakni persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan saran keluhan yang mendapatkan nilai c (kurang bagus).. Sisa 3 lain indikator mendapatkan nilai b (bagus) yakni prosedur pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi pelaksana.
3. Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang negatif dan dikategorikan dalam kondisi yang kurang baik atau tidak bagus. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Hal ini berarti lebih dari setengah item berada dalam kondisi kurang bagus sehingga untuk periode berikutnya bisa digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja Pelayanan Biro Administrasi, Keuangan, Perencanaan dan Informasi (BAKPI) Universitas Kutai Kartanegara. Sehingga diputuskan hipotesis dalam penelitian ini diterima

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim, 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Anonim, 2003, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2009 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Anonim, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/16/M.PAN/2/2014 mengenai

- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Irawan, Handi, 2008, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran II, edisi kesebelas, alih bahasa Benyamin Molan, PT. Gramedia, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2006, Teknik Mengukur Kepuasan Konsumen, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Siagian Sondang P, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit BPFE, UGM, Yogyakarta
- Suharsimi, Arikunto, 2010, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Penerbit Rineka Cipta
- UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1)) tentang Perguruan Tinggi
- Pasal 2 Kep.Mendikbud No. 187/U/1998 tugas pokok BAN PT