

**KUALITAS PELAYANAN KARTU RENCANA STUDI (KRS) ONLINE**

**DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**( Studi Pada Mahasiswa Sosiologi Angkatan 2008 )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1  
Ilmu Sosiologi**



Oleh:

**FITRIA AFFANI**

**07081002007**

**JURUSAN SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDERALAYA**

**2013**

**KUALITAS PELAYANAN KARTU RENCANA STUDI (KRS) ONLINE**

**DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**( Studi Pada Mahasiswa Sosiologi Angkatan 2008 )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1  
Ilmu Sosiologi**

Rec: 2390  
Reg: 23861



Oleh:

**FITRIA AFFANI**

**07081002007**

**JURUSAN SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**INDERALAYA**

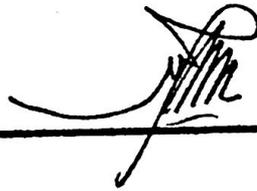
**2013**

**KUALITAS PELAYANAN KARTU RENCANA STUDI (KRS) ONLINE  
DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
(Studi Pada Mahasiswa Sosiologi Angkatan 2008)**

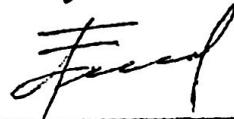
**Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal 27 Juni 2013 dan  
dinyatakan telah berhasil**

**Susunan Dewan Penguji**

**Drs. Tri Agus Susanto, M.S  
Ketua**



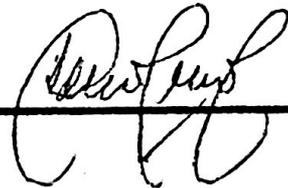
**Faisal Nomaini, S. Sos, M. Si  
Anggota**



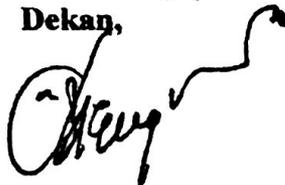
**Dr. Zulfikri Suleman, M. A  
Anggota**



**Drs. Sulaiman Mansyur Lc, M. Hum.  
Anggota**



**Inderalaya, Juli 2013  
Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Fakultas Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya  
Dekan,**



**Dra. Dyah Hapsari, ENH. M. Si  
NIP. 19601002 199203 2001**

## *Halaman Persembahkan*

### **MOTTO:**

***"Berbicara dengan baik dan fasih adalah seni yang hebat, tapi mengetahui saat yang tepat untuk berhenti berbicara juga tindakan yang sama-sama hebat." Wolfgang Amadeus Mozart (1756-1791)***

**Atas Rahmat Allah SWT,**

**Skripsi ini Ku persembahkan kepada;**

- 1. Ibu ku (Rastuti, S.Pd) yang aku cintai**
- 2. Ayahku (Zulkifli) yang aku hormati dan banggakan**
- 3. Kedua kakakku (Zulia Rubai & Haider Castiela ) yang aku sayangi**
- 4. Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa penelitian dan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) dalam ilmu sosiologi.

Dalam proses penyusunan skripsi yang cukup panjang ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Tri Agus Susanto, M.S dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sangat bijaksana serta banyak memberikan masukan dan saran selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. DR. Hj. Badia Perizade, MBA. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Dra. Dyah Hapsari ENH., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Dr. Zulfikri Suleman, M.A. Selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Dr. Dadang Hikmah Purnama, M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Staf Dosen Pengajar yang telah banyak memberikan ilmu dan masukan kepada penulis.

6. Seluruh Karyawan dan Karyawati Fisip Unsri khususnya di bagian akademik
7. Ayah dan Ibuku yang selalu bersabar, membantu dan selalu memberikan doa-doa terbaik untukku.
8. Kakak perempuanku zulia Rubai (Lia) yang selalu memberikan dukungan moril serta banyak masukan dan kritikan kepadaku.
9. Abangku Haider Castiela (Tito) yang selalu memberikan semangat yang luar biasa kepadaku.
10. Sepupu sekaligus sahabatku ayi.
11. Teman-teman kost ku.
12. Teman-teman motivator Renny, Widiya, Nora, Nindi, Mbak yuni dan yang lainnya.
13. Teman-teman Doremi Music School dan Guru-guruku.
14. Teman-teman seperjuangan sosiologi angkatan 2008 yang semuanya luar biasa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan penulis selaku manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan kita semua. Amin

Indralaya, Juni 2013

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) Online di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya (Studi Pada Mahasiswa Sosiologi Angkatan 2008)”. Bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu rencana studi online dengan membandingkan antara pelayanan yang yang dirasakan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*Expected service*) dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan desain penelitian survei dengan menggunakan teknik pengolahan kuisioner sebagai instrument penelitian yang ditujukan kepada mahasiswa sosiologi angkatan 2008 sebagai responden. Lokasi penelitian berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Unit analisis pada penelitian ini adalah individu yang aktif berkuliah di jurusan sosiologi fisip unsri angkatan 2008. Penarikan sampel dengan menggunakan *sampling jenuh* karena jumlah populasi relatif kecil. Proses analisis data dilakukan melalui empat tahapan yaitu pengujian validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan reliabilitas data dengan menggunakan rumus *Sperman Brown*, pengujian normalitas data dengan menggunakan *Chi Square*, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan dalam bentuk tingkat kesesuaian rata-rata, dikarenakan data dinyatakan tidak normal, maka jenis statistik yang digunakan adalah statistik nonparametrik.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya adalah tidak baik karena harapan mahasiswa lebih besar dari pelayanan yang dirasakan di lapangan (kenyataan).

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harapan terhadap pelayanan, Pelayanan yang dirasakan (kenyataan)**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Matriks Dimensi dan Indikator.....	25
Tabel 1.2	Jumlah Mahasiswa sosiologi angkatan 2008.....	26
Tabel 3.1	Distribusi frekuensi harapan indikator kondisi sarana dan prasarana pengisian KRS online .....	46
Tabel 3.2	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Sarana dan prasarana pengisian KRS online.....	46
Tabel 3.3	Distribusi frekuensi harapan indikator sarana penunjang Pengisian KRS online (akses internet).....	47
Tabel 3.4	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Sarana penunjang pengisian KRS online (akses internet).....	48
Tabel 3.5	Distribusi frekuensi harapan indikator kenyamanan loket Pengembalian KRS .....	48
Tabel 3.6	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Kenyamanan loket pengembalian KRS.....	49
Tabel 3.7	Deskripsi jawaban responden dimensi <i>tangibles</i> .....	49
Tabel 3.8	Distribusi frekuensi harapan indikator pelayanan sesuai Kebutuhan mahasiswa.....	50
Tabel 3.9	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Pelayanan sesuai kebutuhan mahasiswa.....	50
Tabel 3.10	Distribusi frekuensi harapan indikator kesesuaian pelayanan Terhadap prosedur.....	51
Tabel 3.11	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator kesesuaian Pelayanan terhadap prosedur.....	51
Tabel 3.12	Distribusi frekuensi harapan indikator KRS dilakukan Tepat waktu.....	52
Tabel 3.13	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Pelayanan KRS tepat waktu.....	52
Tabel 3.14	Tingkat kesesuaian dimensi <i>Reliability</i> .....	53
Tabel 3.15	Deskripsi jawaban responden <i>reliability</i> .....	53

Tabel 3.16	Distribusi frekuensi harapan indikator tanggapan admin terhadap Kebutuhan mahasiswa.....	54
Tabel 3.17	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator tanggapan Admin terhadap kubutuhan mahasiswa.....	54
Tabel 3.18	Distribusi frekuensi harapan mengenai efektifitas pelayanan KRS online.....	55
Tabel 3.19	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Efektifitas Pelayanan KRS online .....	55
Tabel 3.20	Distribusi frekuensi harapan indikator staf/admin dalam Membantu mahasiswa.....	56
Tabel 3.21	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima mengenai Indikator staf/admin dalam membantu mahasiswa.....	56
Tabel 3.22	Tingkat kesesuaian dimensi <i>Responsiveness</i> .....	57
Tabel 3.23	Distribusi frekuensi harapan indikator prilaku staf/admin Terhadap mahasiswa (kesopanan & dapat dipercaya).....	57
Tabel 3.24	Tabel distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator Prilaku staf/admin terhadap mahasiswa.....	58
Tabel 3.35	Tingkat kesesuaian dimensi <i>Assurance</i> .....	59
Tabel 3.26	Distribusi frekuensi harapan indikator perhatian staf /admin Terhadap kebutuhan mahasiswa.....	59
Tabel 3.27	Distribusi frekuensi harapan pelayanan yang diterima indikator Perhatian staf admin.....	60
Tabel 3.28	Distribusi frekuensi harapan indikator perhatian staf/admin Tanpa pertimbangan jender.....	60
Tabel 3.29	Distribusi frekuensi pelayanan yang diterima indikator perhatian Staf/admin tanpa pertimbangan jender.....	61
Tabel 3.30	Tingkat kesesuaian dimensi <i>Emphaty</i> .....	61
Tabel 3.31	Rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kesesuaian masing-masing unsur.....	62
Tabel 3.32	Tingkat kesesuaian rata-rata per dimensi.....	65

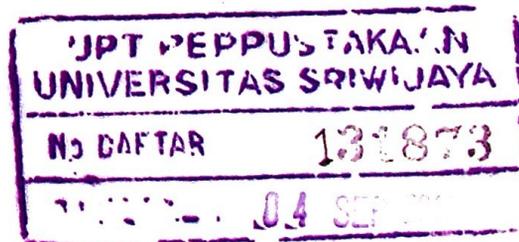
Tabel 3.33	Korelasi pernyataan instrumen variabel kualitas pelayanan KRS online (harapan).....	68
Tabel 3.34	Korelasi pernyataan instrumen variabel kualitas pelayanan KRS online (kenyataan).....	68
Tabel 3.35	Korelasi pernyataan reliabilitas instrumen untuk harapan.....	70
Tabel 3.36	Korelasi pernyataan reliabilitas instrumen untuk kenyataan.....	72
Tabel 3.37	Pengujian normalitas data variabel tingkat kualitas pelayanan....	75
Tabel 3.38	Pengujian hipotesis harapan.....	77
Tabel 3.39	Pengujian hipotesis kenyataan.....	77
Tabel 3.40	Unsur-unsur pelayanan yang diteliti.....	85

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>

### BAB I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	5
I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
I.3.1. Tujuan.....	5
I.3.2. Manfaat.....	6
I.4. Tinjauan Pustaka .....	6
I.5. Kerangka Pemikiran .....	8
I.5.1. Kaitan Sosiologi Dengan Pelayanan.....	8
I.5.2. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	9
I.5.3. Pelayanan KRS online.....	15
I.5.4. Kualitas Pelayanan KRS online Fisip Unsri.....	16
I.6. Hipotesis.....	18
I.7. Metodologi Penelitian.....	18
I.7.1. Desain Penelitian.....	18
I.7.2. Variabel Penelitian.....	19
I.7.3. Lokasi Penelitian.....	19
I.7.4. Definisi konsep.....	19
I.7.4.1. Kualitas Pelayanan.....	19
I.7.4.2. Kartu Rencan Studi (KRS).....	21
I.7.4.3. Online.....	22
I.8. Definisi Operasioal.....	23



I.9	Metode Pengumpulan Data.....	26
	I.9.1. Unit Analisis.....	26
	I.9.2. Populasi.....	26
	I.9.3. Sampel.....	27
I.10.	Data dan Sumber Data.....	28
	I.10.1. Teknik Pengolahan Data .....	29
	I.10.2. Teknik Analisis Data.....	31
	I. 10.3. Pengujian Validitas Data.....	31
	I. 10.4. Reliabilitas Data.....	32
	I.10.5. Pengujian Normalitas Data.....	33
	I.10.6. Pemenuhan Skor Baku.....	35
I.11.	Teknik Pengujian Hipotesis.....	35
I.12.	Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	37

## **BAB II. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

2.1.	Sejarah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	38
2.2.	Visi, Misi dan Tujuan.....	39
2.3.	Program Pendidikan.....	40
2.4.	Sub Bag Pendidikan.....	42

## **BAB III. KUALITAS PELAYANAN KRS ONLINE**

3. 1.	Deskripsi Data.....	45
	3.1.1. Deskripsi Responden.....	45
	3.1.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	45
3.2.	Pengujian Prasyarat Analisis.....	66
	3.2.1. Pengujian Validitas Instrumen.....	66
	3.2.2. Reliabilitas Instrumen.....	69
	3.2.3. Normalitas Data.....	74
	3.2.4. Pengujian Hipotesis.....	77
3.3.	Pembahasan .....	80
	3.3.1. Kualitas Layanan KRS Online.....	80

**BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1. Kesimpulan.....87

4.2. Saran.....87

DAFTAR PUSTAKA.....88

LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 LATAR BELAKANG**

Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai salah satu alat bantu dalam Sistem informasi modern telah sangat meluas penggunaannya untuk berbagai bidang, tidak terkecuali dalam bidang akademis. Dengan semakin meningkatnya peran dari Teknologi Informasi dalam kegiatan Akademis pada saat ini maka perlu bagi perguruan tinggi untuk menyusun suatu perencanaan strategis sistem – sistem yang ada di dalam organisasi tersebut untuk mendukung pencapaian tujuan operasional Akademis.

Pelayanan dari segi fisik (bisa dilihat melalui indra penglihatan. contoh pelayanan fisik yang dapat dilihat adalah dari segi pelayanan toko atau koperasi yaitu tata ruang, pegawainya, produk-produk yang dijual dan lain-lain. Sedangkan non fisik adalah yang bersifat tak tampak oleh indra penglihatan, tetapi bisa dirasakan oleh hati. Contohnya yaitu kecepatan, keahlian, ketelitian pegawai dalam melayani konsumennya, dan juga kepuasan terhadap harga produk yang dijual.

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di Unit Administrasi Akademik disamping kegiatan-kegiatan yang lain. Pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah Unit Administrasi Akademik. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung admin/staff pengelola dengan mahasiswa, sehingga penilaian mahasiswa akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan.



Kegiatan pelayanan sebuah Unit Administrasi Akademik merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan. Dalam pelayanan itu sendiri memiliki empat unsur, yaitu: kelengkapan data, fasilitas/sarana, staff dan mahasiswa. Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar. Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, maka pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan.

Dalam kegiatan pelayanan Kartu rencana Studi (KRS) online akan terjadi interaksi antara mahasiswa/pengguna dengan admin/staff pengelola. Baik tidaknya suatu layanan tercermin dari penilaian pengguna/mahasiswa. Unit Informasi Akademik atau pusat dokumentasi dalam suatu lembaga pendidikan / fakultas merupakan suatu institusi yang mempunyai tugas pokok menghimpun, mengolah, melayani dan menyebarluaskan informasi kepada pengguna apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Pengisian kartu rencana studi yang dilakukan secara manual dengan form atau dimasukkan oleh staff fakultas terdapat kendala yang dihadapi yaitu kendala dari segi geografis sehingga membutuhkan mobilitas yang tinggi untuk menuju ke kampus, kurang fleksibel terhadap aktifitas yang lain, dan membutuhkan waktu yang relatif lama. Disamping itu dengan cara ini masih ada juga kendala lain yang biasa terjadi, contohnya staff salah dalam memasukkan data KRS yang diinginkan mahasiswa, alat untuk membaca form yang ditulis oleh mahasiswa salah dalam pembacaan, bisa juga kode yang ditulis di form oleh mahasiswa beda dengan yang dimaksudkan. Hal ini tentu saja akan menghambat proses belajar mengajar yang akan di selenggarakan nantinya.

Dengan adanya teknologi web dan adanya kendala-kendala tersebut maka adalah suatu ide untuk membuat aplikasi perangkat lunak yang mampu mengelola pengisian KRS dengan baik, sehingga kendala-kendala tersebut dapat ditangani dengan perangkat lunak ini. Dengan perangkat lunak ini diharapkan dapat memberikan alternatif lain terhadap sistem pengisian KRS yang ada sekarang ini. Sehingga masalah-masalah yang timbul pada pelaksanaan KRS secara manual dapat teratasi. Sehingga diharapkan pelaksanaan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi dapat terlaksana, terlebih untuk melayani mahasiswa sebagai konsumen yang harus dilayani dan terpuaskan oleh pelayanan perguruan tinggi sebagai salah satu syarat untuk bersaing dengan perguruan tinggi lain.

Pelayanan KRS online akan dinyatakan baik jika konsumen (mahasiswa) merasa bahwa semua aspek pelayanan yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh unit kerja tersebut. Tapi sebaliknya pelayanan KRS dinyatakan tidak baik jika penyedia layanan tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna/mahasiswa. Sehingga dengan adanya kinerja yang dirasakan dan dinilai oleh mahasiswa/pengguna maka Unit Administrasi Akademik (pelayanan KRS) dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada para penggunanya /mahasiswa

Dalam Nasution, (2004 : 101) Kotler mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat perasaan seseorang (pengguna) setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Pelayanan dinyatakan baik, cukup ataupun tidak baik adalah respon terhadap

evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Berbagai macam bentuk pelayanan yang diterima pengguna diterjemahkan dalam bentuk rangsangan-rangsangan tertentu. Rangsangan tersebut akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pengguna. Selanjutnya kesan akan berubah menjadi pandangan terhadap apa yang diterimanya.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provider (Barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (customer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Pelayanan yang ideal biasanya memiliki visi dan misi yang jelas seperti  
Visi : Menyediakan layanan dan pusat informasi akademik yang cepat, tepat, akurat, dan tanggap kepada pengguna (mahasiswa) dan misi seperti,  
Mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan staf secara terus menerus melalui peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus, Mengaplikasikan teknologi-teknologi baru untuk meningkatkan layanan dan sebagai pusat administrasi akademik dan Memberikan pelayanan dengan ramah, manusiawi, dan Pengabdian total.

*(<http://www.scribd.com/doc/52972308/15/Perumusan-Visi-dan-Misi-Pelayanan>  
diakses pada 03 Mei 2012)*

Penelitian ini dibatasi hanya pada kualitas pelayanan KRS online pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sebab sejauh ini paling banyak pihak Mahasiswa yang menggunakan atau bersentuhan langsung dengan unit kerja ini.

Setiap awal semester, mahasiswa yang telah melakukan registrasi wajib mengajukan rencana kegiatan akademik, termasuk mahasiswa yang hanya sedang mengerjakan Skripsi/Tugas Akhir. Pengajuan rencana kegiatan akademik dilakukan mahasiswa secara langsung dengan memasukkan mata kuliah yang akan diambil ke dalam Kartu Rencana Studi (KRS) melalui komputer.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka akan dilakukan penelitian mengenai “*Kualitas Pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya (Studi Pada Mahasiswa Sosiologi Angkatan 2008)*”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Seberapa Baik Kualitas Pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya?

## **1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan KRS online di Fisip Unsri.

### **1.3.2. Manfaat**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori pelayanan pada kajiannya dalam pelayanan KRS online di fisisp unsri.

#### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis penelitian ini adalah :

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan pemikiran guna meningkatkan pelayanan Administrasi Akademik khususnya pengisian KRS online di fisisp unsri.

### **1.4. Tinjauan Pustaka**

Dalam tinjauan pustaka peneliti menggunakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai referensi penelitian, Terdapat beberapa penelitian yang relevan terhadap penelitian ini :

Penelitian pertama dilakukan oleh oleh Herry Prasetyo(2002). *Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia tahun 2002*, dengan mengambil sampel 30 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jenis layanan di Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia sudah baik 61 %, sisanya 39% berpendapat bahwa ada beberapa layanan yang harus diperbaiki antara lain dalam hal prosedur layanan foto kopi yang dianggap lambat dan dianggap kurang bagus dan kurang memuaskan, demikian juga dalam layanan internet yang menurut mahasiswa dianggap lambat dalam prosesnya”

Penelitian kedua oleh Sita Ratnaningsih, 2008. *Hubungan Persepsi Mahasiswa terhadap Profesi Pendidik, Peranan Dosen Dikelas, Iklim Kelas, Layanan Perpustakaan dan Motivasi Belajar dengan Prestasi Belajar Program PGSD dan PGTK Pada LPTK Negeri di Pulau Jawa.* hasil penelitian adalah sebagai berikut : 1) model yang dikembangkan adalah baik (*fit*). Hal ini berarti model yang dikembangkan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, 2) ada hubungan langsung antara : a) peranan dosen dikelas dengan motivasi belajar, c) peranan dosen dikelas dengan iklim kelas, d) peranan dosen dikelas dengan layanan perpustakaan, e) layanan perpustakaan dengan motivasi belajar, f) layanan perpustakaan dengan prestasi belajar, g) iklim kelas dengan motivasi belajar, h) motivasi belajar dengan prestasi belajar, dan hubungan tidak langsung antara : i) persepsi mahasiswa terhadap profesi pendidik dengan prestasi belajar melalui motivasi belajar, j) peranan dosen dengan prestasi belajar melalui motivasi belajar, k) iklim kelas dengan prestasi belajar melalui motivasi belajar.

Penelitian ketiga oleh Sondang purnamasari Pakpahan. *Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan.* Hasil penelitian Secara umum mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi) yang diberikan oleh UPBJJ Medan. Namun, layanan tersebut masih perlu ditingkatkan mengingat mahasiswa cenderung tidak puas terhadap frekuensi tutorial tatap muka, tidak puas terhadap layanan administrasi dan informasi mengenai tutorial tatap muka.

tidak puas terhadap sistem pendistribusian naskah tugas mandiri, masih banyak mahasiswa yang tidak puas terhadap matakuliah yang ditutorialkan dan masih adanya masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik dan non-akademik antara lain rutinitas kerja mahasiswa, jarak tempat tinggal dari UPBJJ, jadwal tutorial yang bentrok dengan jam kerja, serta kurangnya informasi.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas sama-sama menggunakan teori lima aspek kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yang di perinci sebagai berikut:

1. Keandalan (*reability*).
2. Keresponsifan (*responsiveness*).
3. Keyakinan (*Assurance*).
4. Empati (*Emphaty*).
5. Berwujud (Tangibles)

## **1.5. Kerangka Pemikiran**

### **1.5.1.Kaitan Sosiologi dengan Pelayanan**

Ada berbagai pengertian dari Istilah sosiologi. Yang paling mendasar dikemukakan oleh Auguste Comte tahun 1823 ( Ahli Filsafat Prancis ). Sosiologi berasal dari kata “socius” yang berarti kawan dan “Logos” yang berarti kata atau berbicara, jadi sosiologi berarti berbicara mengenai masyarakat atau ilmu masyarakat. Dalam ilmu sosiologi untuk mempelajari segala aspek yang berkaitan dengan masyarakat terdapat satu kajian mendasar yaitu interaksi sosial. Interaksi

sosial inilah yang akan membentuk suatu pola hubungan dalam penelitian ini adanya hubungan antara pemberi layanan (staf admin) dan pengguna layanan (mahasiswa).

### **1.5.2. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan sosial dalam hal ini merupakan pelayanan administrasi akademik berupa pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) seperti yang dikemukakan A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*".

Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten, Dalam upaya awal membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil kerja melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Kualitas adalah suatu strategi bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi masyarakat dan memberikan keuntungan pada perusahaan (Ibrahim, 1997).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Tjiptono 2004 : 59)

Bitner dalam Sulistyio (1999 : 10) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja yang diterima konsumen dari penyedia jasa. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Zeithaml, Parasurahman dan Berry (dalam semil, 2005). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja pelayanan yang diberikan dalam konteks apa yang mereka

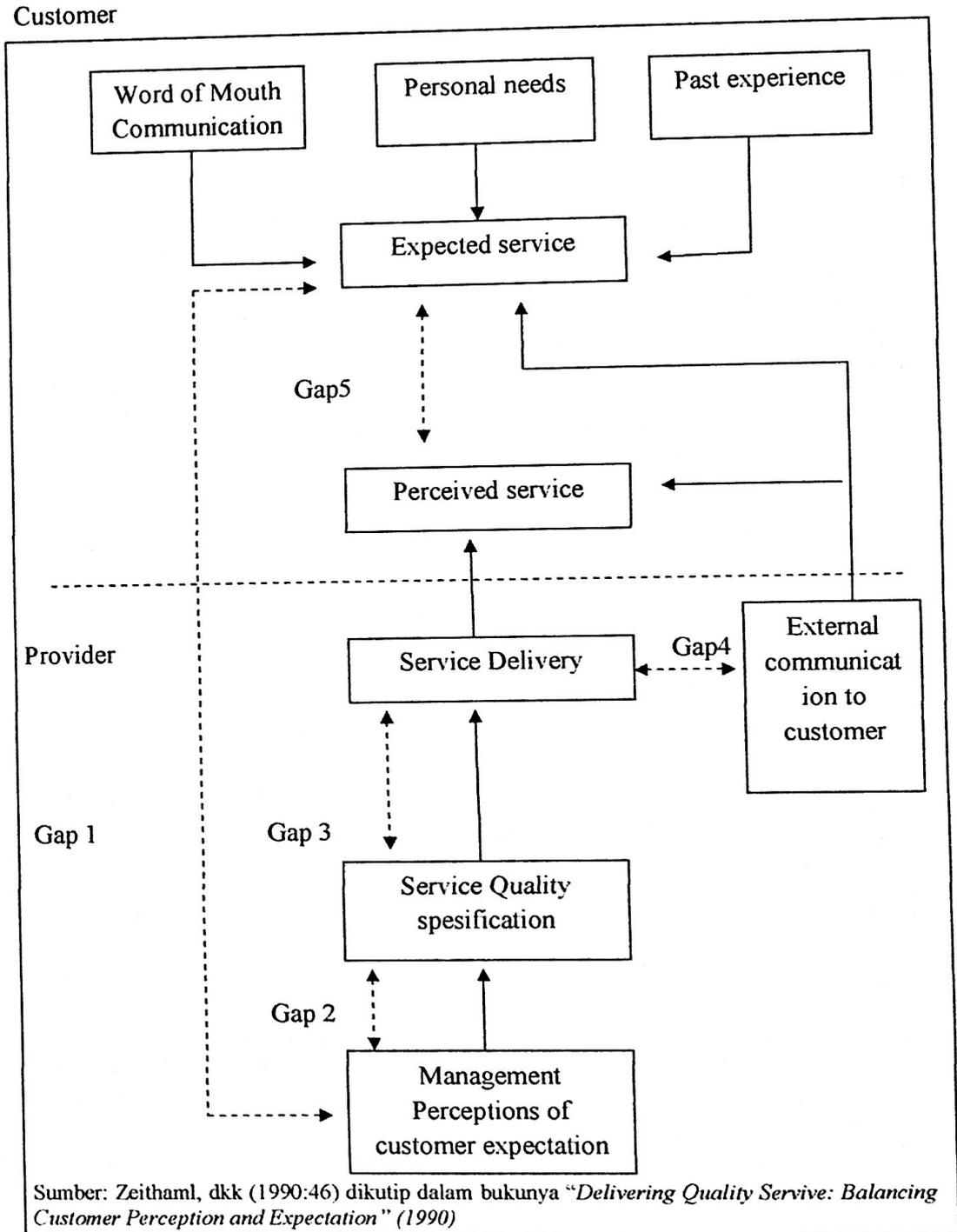


harapkan. Berdasarkan persepsi konsumen, *Serqual* dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan diantara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml, dalam Semil:2005).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulistyono 1999:10). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions Expectations*" (1990) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menurut konsep yang dipaparkan sebelumnya mengkaitkan secara langsung antara pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen dan pihak lain, penilaian juga dapat dilakukan pada dimensi provider atau penyedia layanan dari manajerial sampai tingkat *front line service*. Pada kenyataannya dapat saja terjadi kesenjangan gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (*customer* dan *provider*) digambarkan dalam skema sebagai berikut :

**Gambar I**  
**Conceptual Model of Service Quality**



Dari gambar tersebut dapat diuraikan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam menerima pelayanan dan komunikasi eksternal melalui media.

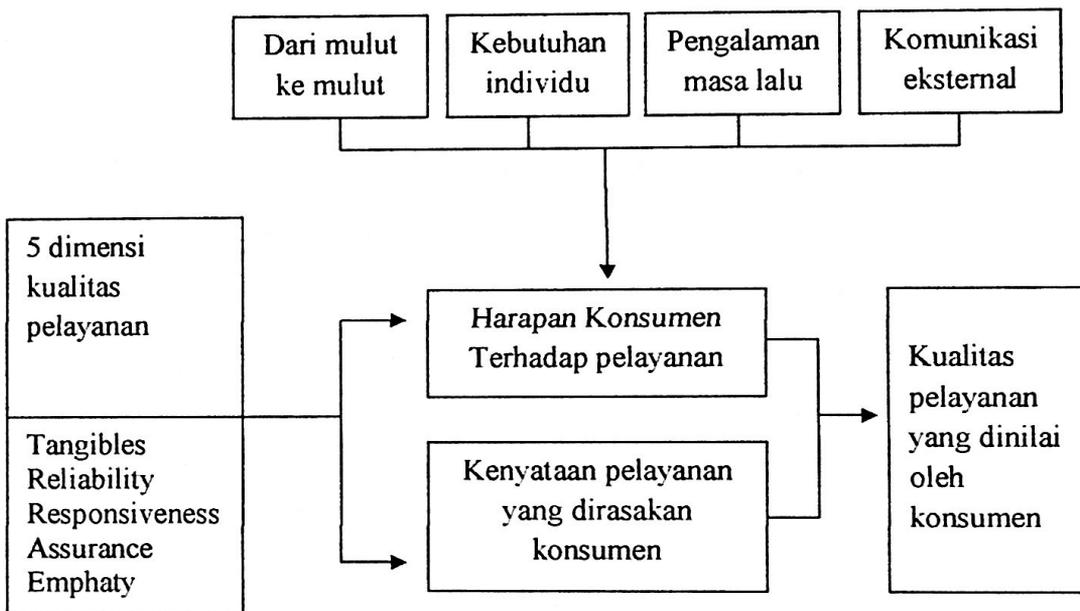
Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pengguna jasa, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi itu dikembangkan dalam 12 pertanyaan yaitu :

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. *Tangibles* terdiri dari 3 pertanyaan.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. *Reliability* terdiri dari 3 pertanyaan.
3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Responsiveness* terdiri dari 2 pertanyaan
4. *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. *Assurance* terdiri dari 2 pertanyaan
5. *Emphaty*

Dimensi *emphaty* terdiri dari 2 pertanyaan. pertanyaan tentang pemberian perhatian individual kepada mahasiswa, ketepatan waktu pelayanan bagi semua mahasiswa.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan (*servqual*) dari teori Parasuraman Berry dkk dari gap 5 adalah sebagai berikut ;

**Gambar 2**  
**Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen**



Sumber : Zeithaml, dkk (1990:23)

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1994), Lovelock : (1993), Barata (2002) dan Lukman (1999), apabila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan (*expectation*) dan kepuasan (*satisfaction*) maka dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Kinerja < harapan (*Performance < Expectation*)

Apabila kinerja pelayanan menunjukkan keadaan di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dianggap tidak baik dan pelanggan akan merasa kecewa.

b. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Apabila kinerja pelayanan menunjukkan keadaan sama atau sesuai dengan harapan konsumen, maka pelayanan dianggap cukup baik walaupun tingkat kepuasannya adalah minimal atau cukup.

c. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

Apabila kinerja pelayanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau baik dan pelanggan akan merasa senang yang disebut juga sebagai *Service Excellent* (SEx).

### **1.5.3. Pelayanan KRS online**

Kartu Rencana Studi atau lebih dikenal dengan KRS adalah kartu yang berisi daftar mata kuliah yang akan diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester. Dalam KRS tercantum data mahasiswa (NIM, Nama, Kelas, Fakultas, Jurusan, Jumlah Semester dan Tahun Akademik yang diikuti), Kode Mata Kuliah, Mata Kuliah, SKS dan Kelas yang diikuti.

KRS merupakan bukti seorang mahasiswa aktif pada semester yang bersangkutan dan berfungsi sebagai Kartu Peserta Ujian (KRS wajib dibawa setiap kali mengikuti ujian). Setiap awal semester, mahasiswa yang telah melakukan registrasi wajib mengajukan rencana kegiatan akademik, termasuk mahasiswa yang hanya sedang mengerjakan Skripsi/Tugas Akhir. Pengajuan rencana kegiatan akademik dilakukan mahasiswa secara langsung dengan memasukkan mata kuliah yang akan diambil ke dalam Kartu Rencana Studi (KRS) melalui komputer.

Pelayanan KRS meskipun telah dilakukan secara online oleh mahasiswa tetap melibatkan staff administrasi dalam kepengurusannya, Isi dari pelayanan pengisian KRS adalah berupa kemudahan akses pada pengisian KRS, ketersediaan sarana untuk mengisi KRS di kampus. Adapun syarat-syarat khusus sebelum mengisi KRS, seperti: nilai pengambilan mata kuliah bersyarat harus lebih dari atau sama dengan C, telah melunasi SPP untuk semester berikutnya, melakukan konsultasi terhadap dosen pembimbing akademik.

Sehingga dengan adanya kemudahan akses, adanya sarana dan prasarana serta kepedulian staff administrasi di kampus membuat mahasiswa puas dengan pelayanan administrasi akademik berupa pengisian KRS.

#### **1.5.4. Kualitas Pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di Fisip Unsri**

Pelayanan KRS online merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh universitas bagi mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi administrasi akademik khususnya pada pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Dengan Layanan ini mahasiswa dapat mengakses dan mengisi biodata, melihat dan memilih mata kuliah yang telah/akan diambil sampai melihat dan mencetak transkrip nilai.

Adanya teori *Servqual* sangat memberikan masukan terhadap peningkatan kinerja pelayanan tersebut, jika *Servqual* berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan KRS online ini tentu saja merupakan pelayanan akademik yang diberikan oleh suatu instansi atau unit

## **1.6. Hipotesis**

Ha : Diduga kualitas pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di fisip unsri adalah baik, yaitu harapan mahasiswa lebih kecil (<) dari kenyataan yang diterima di lapangan.

Ho : Diduga kualitas pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di fisip unsri adalah tidak baik, yaitu harapan mahasiswa lebih besar (>) dari kenyataan yang diterima di lapangan.

## **1.7. Metodologi Penelitian**

### **1.7.1. Desain Penelitian**

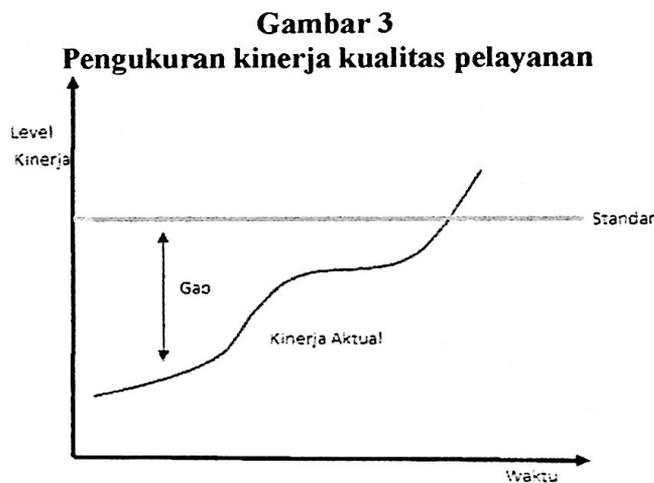
Karena penelitian ini untuk mengetahui dan mengukur perbandingan maka penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian survei yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang orang yang menerima pelayanan. Sebagaimana dijelaskan bahwa metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kualitas sebuah pelayanan.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner.

Penelitian ini hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit administrasi akademik di fisip unsri dalam pelayanan KRS online dengan menggunakan teori Parasuraman, dkk dengan dimensi indikator Kualitas pelayanan akan dianalisis dengan teknik

pelayanan dari birokrasi administrasi akademik sesuai dengan tata aturan yang sudah dibuat.

Banyak sekali paparan teori yang berkaitan dengan teori pelayanan namun pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori Zeithaml-Parasuraman-Berry yang menggabungkan kesenjangan-kesenjangan dalam pelayanan dan memberikan inspirasi dalam rangka menganalisis kualitas pelayanan KRS online di Fisip Unsri.



*Sumber : Parasuraman Berry*

Pada gambar di atas dijelaskan bahwa menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan gap analisis. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan aktual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.

analisa statistik parametris yaitu analisis yang menggunakan data sampel yang dipergunakan untuk menggeneralisasikan suatu populasi.

### **1.7.2. variable penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu hal yang didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamati ( Suryabrata, 1998:78 ). Variabel merupakan suatu arti yang dapat membedakan antara sesuatu dengan yang lainnya, dalam penelitian ini terdapat satu variable yaitu *Kualitas Pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) Online*. Tidak terdapat variable yang mempengaruhi ataupun dipengaruhi.

### **1.7.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian adalah fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya. Lokasi ini dipilih karena peneliti juga merasakan langsung layanan pengisian KRS online pada lokasi tersebut sehingga data akan lebih mudah diperoleh.

### **1.7.4 Definisi konsep**

Definisi konsep berisi uraian singkat dari variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu, pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) Online.

#### **1.7.4.1. Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa penjelasan mengenai kualitas pelayanan salah satunya dari (lovelock dalam Tjiptono 2004 : 59) Kualitas pelayanan merupakan tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovell dalam Tjiptono 2004 : 59).

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, dkk dalam Tjiptono : 2004). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik memuaskan

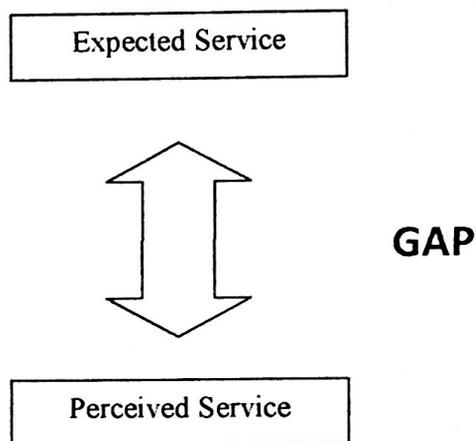
Menurut zeithaml-parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pengguna jasa, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan.

1. *Tangibles*. Adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan penyedia jasa pelayanan
3. *Responsiveness* kemampuan untuk memberikan bantuan dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa.
4. *Assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun penyedia jasa dalam meyakinkan pengguna jasa
5. *Emphaty* adalah sikap tegas dan penuh perhatian dari penyedia jasa terhadap pengguna jasa.

Dengan menggunakan indikator tersebut dapat diketahui adanya kesenjangan dari pelayanan yang diharapkan responden dan kenyataan di lapangan seperti pada gambar berikut :

### Gambar 3

#### Kesenjangan yang Dirasakan oleh Responden



Sumber: Rangkuti (2003:42)

Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang didapatkan atau kenyataan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

#### 1.7.4.2. Kartu Rencana Studi (KRS)

Kartu Rencana Studi atau lebih dikenal dengan KRS adalah kartu yang berisi daftar mata kuliah yang akan diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester. Dalam KRS tercantum data mahasiswa (NIM, Nama, Kelas, Fakultas, Jurusan, Jumlah Semester dan Tahun Akademik yang diikuti), Kode Mata Kuliah, Mata Kuliah, SKS dan Kelas yang diikuti.

KRS merupakan bukti seorang mahasiswa aktif pada semester yang bersangkutan dan berfungsi sebagai Kartu Peserta Ujian (KRS wajib dibawa setiap kali mengikuti ujian). Setiap awal semester, mahasiswa yang telah

melakukan registrasi wajib mengajukan rencana kegiatan akademik, termasuk mahasiswa yang hanya sedang mengerjakan Skripsi/Tugas Akhir. Pengajuan rencana kegiatan akademik dilakukan mahasiswa secara langsung dengan memasukkan mata kuliah yang akan diambil ke dalam Kartu Rencana Studi (KRS) melalui komputer.

#### **1.7.4.3. Online**

Menurut O'Brien (2003, p226), *online* adalah sistem pemrosesan transaksi, dimana data diproses dengan segera setelah sebuah transaksi terjadi. Segera yang dimaksud adalah tidak memakan waktu yang lama. Dengan sistem informasi KRS yang dilakukan secara *online* maka mahasiswa dapat mengakses sistem informasi KRS *Online* dimanapun dan kapanpun.

Sistem registrasi perkuliahan yang dilakukan secara *online* memungkinkan mahasiswa dapat melakukan registrasi perkuliahan dimanapun dan kapanpun dimana dalam mengaplikasikan sistem informasi KRS *Online* dibutuhkan hardware berupa komputer dan jaringan komunikasi berupa internet sehingga mahasiswa dapat *online* dengan komputer yang memiliki jaringan komunikasi dengan *online* kedalam website.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *online* adalah sistem pemrosesan transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan computer dimana data diproses dengan segera setelah sebuah transaksi terjadi.

## 1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau “mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. (<http://definispengertian.com/2012/pengertian-definisi-operasional-menurut-para-ahli/>) diakses pada 14 Juni 2012.

Adapun beberapa indikator dalam penelitian ini adalah

1. *Tangibles* atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik. Dimensi tangibles memuat pertanyaan berupa hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik.
2. *Reliability* atau keandalan petugas dalam melakukan tugasnya. Dalam hal ini memuat pertanyaan mengenai pertanyaan tentang janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, menanggapi keluhan pengguna, ketepatan serta sesuai waktu yang dijanjikan
3. *Responsiveness* atau kesanggupan petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat juga tanggap dengan keinginan pengguna. Memuat pertanyaan tentang kinerja petugas yakni: pemberitahuan terhadap pengguna, pemberian pelayanan yang cepat, kesediaan membantu pengguna dan selalu menanggapi pengguna.



4. *Assurance* atau kemampuan staf untuk meyakinkan pengguna. Memuat pertanyaan tentang perilaku petugas yang tetap percaya diri terhadap pengguna, perasaan aman konsumen dalam menerima pelayanan, sopan santun dan mampu menjawab pertanyaan dan keluhan pengguna.
5. *Emphaty* atau sikap tegas dan penuh perhatian petugas. Memuat pertanyaan perhatian petugas dan memahami kebutuhan pengguna.

Tabel.1.1

## Matriks Dimensi dan Indikator

Variabel	Dimensi	Indikator	Item harapan	Item Kenyataan
Kualitas Pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) Online	Tangibles (bukti fisik) lingkungan fisik dan gambaran fisik dari kondisi pelayanan KRS (sarana dan prasarana)	a. Kondisi sarana dan prasarana penunjang pengisian KRS (Jumlah komputer, kemudahan dan kecepatan akses internet)	1 & 2	1 & 2
		b. Loker pengembalian KRS (jumlah loket dan daya tampung loket cukup untuk 2 jurusan)	3	3
	Reliability (Keandalan) kemampuan dalam memberikan pelayanan KRS yang sesuai	a. staf mudah ditemui dan selalu berada di lokasi pelayanan	4&5	4&5
		b. Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan (rentang waktu yang diberikan cukup $\pm$ 1 minggu)	6	6
	Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemauan atau kesiapan staf/admin untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa	a. staf selalu melayani semua keluhan mahasiswa setiap jam kerja	7	7
		b. pelayanan dilakukan tepat sasaran (efisiensi waktu dalam 1 minggu)	8	8
		c. proses perubahan nilai mahasiswa dilakukan dengan cepat (1 hari)	9	9
	Assurance (Jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf terhadap mahasiswa	a. file-file mahasiswa tersusun rapi sehingga mudah dicari	10	10
	Empathy yaitu perhatian dari staf kepada mahasiswa	a. mahasiswa merasa tidak diabaikan	11 & 12	11 & 12
<b>Jumlah pertanyaan</b>			<b>12</b>	<b>12</b>

## 1.9. Metode Pengumpulan Data

### 1.9.1. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan-satuan yang menunjuk pada subjek penelitian. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Individu disini adalah mahasiswa sosiologi fisip Unsri (angkatan 2008) yang menerima pelayanan Kartu rencana Studi (KRS) online yang ada di fisip unsri.

### 1.9.2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, maka populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa sosiologi angkatan 2008 yang aktif berkuliah pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sriwijaya yang berjumlah 92 orang.

**Tabel 2 Jumlah Mahasiswa  
Jurusan Sosiologi  
Angkatan 2008**

Angkatan	Mahasiswa		Jumlah Mahasiswa
	Laki-laki	Perempuan	
2008	49 orang	43 orang	92 orang

*Sumber : data primer yang diolah*

### 1.9.3. Sampel

Menentukan sampel artinya memilih teknik dan metode yang akan digunakan untuk mengambil sampel yang didasarkan pada keadaan dan kebutuhan data penelitian. Sample merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sample yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili (representatif). Dalam penelitian ini digunakan teknik sample yaitu *sampling jenuh* (Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabet, Bandung 2008). *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel yang menjadikan semua anggota populasi sebagai sampelnya, hal ini dilakukan karena jumlah populasi relatif kecil dan biasanya kurang dari 100 orang. Sehingga dalam penelitian ini digunakan sampel dari keseluruhan mahasiswa angkatan 2008 fisip unsri yang berjumlah 92orang, peneliti memilih angkatan 2008 karena sistem KRS online pertama kali diberlakukan pada mahasiswa angkatan 2008 sehingga mahasiswa angkatan 2008 lebih berpengalaman karena telah melalukan pengisian KRS online lebih sering dibandingkan angkatan lainnya.

## **1.10. Data dan Sumber Data**

### **A. Jenis Data**

#### **- Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil penyebaran kuesioner kepada mahasiswa fisip unsri jurusan sosiologi angkatan 2008.

#### **- Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari para responden tetapi merupakan data yang diperoleh dari kunjungan ke perpustakaan, literatur-literatur dan arsip-arsip lainnya yang relevan terhadap penelitian ini.

### **B. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **1. Kuesioner**

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner (daftar pertanyaan) yang disebarkan kepada objek yang diteliti berkaitan dengan kemampuan mereka dalam memberikan persepsi mengenai kualitas pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online.

#### **2. Pengamatan langsung (Observasi)**

pengamatan bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat re-checkingin

atau pembuktian terhadap informasi / keterangan yang diperoleh sebelumnya.

### **3. Dokumentasi**

Kegiatan dilakukan dengan menganalisis data yang diperoleh yakni berupa catatan-catatan penting atau dokumen, seperti data yang menyangkut jumlah mahasiswa fisip yang masih aktif berkuliah.

#### **1.10.1. Teknik Pengolahan Data**

Data yang diperoleh diperluas melalui pendekatan eksplanatif yang menggambarkan dan menjelaskan data-data tersebut melalui angka-angka dan pada akhirnya akan diperoleh kesimpulan. Data tersebut akan diolah melalui tahapan-tahapan pengelolaan data, sebagai berikut:

##### **1. Mengedit data (pengecekan ulang)**

Melakukan pengecekan seluruh kelengkapan identitas responden yang telah mengisi kuisioner.

Artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah:

1. Menyortir kuesioner yang masuk apakah layak diproses atau didrop, misalnya untuk jawaban yang tidak lengkap
2. Memberi nomor kuesioner sebagai kendali
3. Memeriksa kelengkapan jawaban dan kejelasan makna jawaban
4. Memeriksa konsistensi antar jawaban dan relevansinya

## 2. Coding (pengkodean data)

- a) Memberikan pengodean terhadap item-item yang perlu diberi skor.

Dalam pemberian kode ini peneliti harus selalu ingat tentang prinsip-prinsip pengukuran atau skala pengukuran. Sebagai contoh dalam kuesioner sering ditanyakan hal-hal berikut:

- b) Memberikan skor (skorsing) terhadap item-item yang perlu di beri skor.

Kriteria pelayanan yang di dapat	Kriteria Harapan	Skor
Sangat baik	Sangat besar	5
Baik	Besar	4
Cukup Baik	Sedang	3
Tidak Baik	Kecil	2
Sangat Tidak Baik	Sangat Kecil	1

## 3. Tabulasi Data

Proses pengelompokkan data (jawaban-jawaban) yang serupa dan menjumlahkan dengan cara yang teliti dan teratur (pembuatan tabel-tabel yang berguna).

#### **4. Analisis Data**

Kegiatan pembuatan analisis-analisis sebagai dasar bagi penarikan kesimpulan.

##### **1.10.2. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan metode *servqual*. Proses analisis merupakan pengelompokan atribut pertanyaan ke dalam 5 dimensi, menghitung rata-rata terhadap persepsi dan harapan pengguna, menghitung rata-rata bobot persentase dan menganalisisnya.

Pengelompokan atribut pertanyaan berdasarkan 5 dimensi *servqual*. Perhitungan rata-rata harapan dan persepsi dilakukan berdasarkan pengelompokan atribut pertanyaan yang telah disusun ke dalam 5 dimensi tersebut. Hasil perhitungan rata-rata kinerja dan harapan akan digunakan untuk mengukur nilai kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan harapan tersebut.

Rentang skor yang digunakan adalah mulai dari 1 sampai 5, mulai dari tingkat persetujuan paling rendah (*strongly disagree*) sampai dengan tingkat persetujuan paling tinggi (*strongly agree*).

##### **1.10.3. Pengujian Validitas Data**

Menurut Masri Singarimbun dan Effendi, validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang hendak kita ukur (1989: 122). Dalam penelitian ini perhitungan validitas data dengan menggunakan teknik faktor analisis, yaitu analisis statistika yang bertujuan untuk mereduksi dimensi data

dengan cara menyatakan variabel awal sebagai kombinasi linear sejumlah faktor, sedemikian hingga faktor tersebut mampu menjelaskan sebesar mungkin keragaman data yang dijelaskan variabel awal. Penghitungan validitas dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment*, yaitu:

$$r = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((N\sum X^2) - (\sum X)^2) \cdot ((N\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}} \quad (\text{Riduwan, 1997: 123})$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi antara variabel  $x$  dan  $y$

$\sum X$  = Skor dari masing-masing item instrument penelitian

$\sum Y$  = Total skor dari masing-masing item instrument peneliti

#### 1.10.4 Reliabilitas Data

Menurut Singarimbun dan Effendi, reliabilitas data adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (1989:140). Dalam penelitian ini penghitungan reliabilitas menggunakan teknik pengukuran belah dua (*split half procedure*), yaitu alat ukur yang terdiri dari sekian butir tes dibagi 2 sehingga setiap belahan berisi item dalam jumlah yang sama banyaknya. Cara menghitung reliabilitas data adalah dengan memasukkan hasil ke rumus:

$$r = \frac{2.r_{tt}}{1+r_{tt}} \quad (\text{Singarimbun dan Effendi, 1989: 140})$$

Keterangan:

$r$  = angka reabilitas keseluruhan item.

$r_{tt}$  = angka korelasi belahan pertama dan belahan kedua.

### 1.10.5. Pengujian Normalitas Data

Pengujian Normalitas Data dengan menggunakan Chi Kuadrat (*Chi Square*) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan skor terbesar dan skor terkecil.
2. Menentukan Rentang (R). Rumus : skor terbesar – skor terkecil.
3. Menentukan Banyaknya Kelas (BK). Rumus :  $1 + 3,3 \text{ Log } n$  (Rumus Sturgess).  $n$  = jumlah sampel.
4. Menentukan Panjang Kelas/Interval (i). Rumus :  $i = \frac{R}{BK}$
5. Menentukan Simpangan Baku atau Standard Deviasi (SD). Rumus :

$$SD = \sqrt{\frac{\sum(x-\bar{x})^2}{n-1}}$$

6. Membuat daftar frekuensi yang diharapkan dengan jalan :
  - (1) Menentukan batas kelas, yaitu angka skor kiri kelas interval pertama dikurangi 0,5 dan kemudian angka skor-skor kanan kelas interval ditambah 0,5.
  - (2) Mencari nilai Z-score untuk batas kelas interval dengan rumus :

$$Z = \frac{\text{Batas Kelas} - \bar{X}}{S}$$

Keterangan:  $\bar{X}$  = Rata-rata (*mean*)

S = Simpangan Baku

- (3) Mencari luas tiap kelas interval dengan jalan mengurangkan angka-angka 0 - Z, yaitu angka baris pertama dikurangi baris kedua, angka baris kedua dikurangi baris ketiga, dan begitu seterusnya. Kecuali untuk angka yang berbeda pada baris paling tengah ditambahkan dengan angka pada baris berikutnya.
- (4) Mencari frekuensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dengan cara mengalikan luas tiap interval dengan jumlah responden.
- (5) Mencari Chi Kuadrat ( $X^2_{hitung}$ ) dengan rumus :  $X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$

Keterangan:  $X^2$  = Chi Kuadrat Observasi

$f_o$  = Frekuensi Observasi

$f_h$  = Frekuensi Harapan

- (6) Membandingkan ( $X^2_{hitung}$ ) dengan ( $X^2_{tabel}$ )

Jika,  $X^2_{hitung} \geq X^2_{tabel}$  maka Distribusi Data Tidak Normal

Jika,  $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel}$  maka Distribusi Data Normal

### 1.10.6. Pemenuhan Skor Baku / Data Interval

Interval data dalam penelitian dan analisis data sangat bermanfaat untuk mengubah data ordinal menjadi skor mentah menjadi skor baku dengan rumus:

$$z - score = 50 + 10 \left( \frac{X - \bar{x}}{SD} \right) \quad (\text{Riduwan, 2006: 108})$$

Keterangan:

$X$  = Skor total setiap variabel

$\bar{x}$  = Rata-rata

$SD$  = Standar deviasi

Untuk mencari  $\bar{x}$  adalah:

$$\bar{x} = \sum \frac{x_1}{n}$$

Adapun rumus untuk mencari  $SD$  adalah:

$$SD = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

### 1.11 Teknik Pengujian Hipotesis

#### a. Menentukan Uji Statistik

Teknik pengujian hipotesisnya menggunakan perbandingan nilai harapan dan kenyataan berdasarkan skor yang diperoleh dari penyebaran kuesioner antara harapan dan kenyataan.

#### b. Menentukan Kriteria Pengujian

- Jika harapan responden lebih besar > dari kenyataan yang dirasakan di lapangan maka kualitas pelayanan dinyatakan tidak baik

- Jika harapan responden lebih kecil < dari kenyataan yang dirasakan di lapangan maka kualitas pelayanan dinyatakan baik

c. Membuat Kesimpulan

Menyimpulkan apakah hipotesis diterima atau ditolak berdasarkan hasil dari pengujian statistic dengan ketentuan perbandingan harapan dan kenyataan yang diperoleh.

## **1.12. Rencana Sistematika Laporan Penelitian**

**Sistematika Laporan Penelitian ini meliputi :**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II GAMBARAN UMUM**

Merupakan uraian dari objek penelitian yang memuat sejarah, pembagian tugas dan fungsi, struktur organisasi dari unit administrasi akademik (pelayanan KRS online) fisip unsri.

### **BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Tentang analisis dari interpretasi data yang terdiri dari pengolahan data-data yang diperoleh di lapangan, hasil pengumpulan dari kuisisioner maupun dokumentasi tentang pelayanan Kartu Rencana Studi (KRS) online di fisip unsri.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

### Referensi Skripsi dan Jurnal

- Purnamasari, Sondang. 2004. *Persepsi Mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan*. FMIPA : UT Medan
- Prasetyo, Herry 2002. *Persepsi Mahasiswa Fakultas Sastra UI Terhadap Layanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia*
- Ratnaningsih, Sita, 2008. *Hubungan Persepsi Mahasiswa terhadap Profesi Pendidik, Peranan Dosen Dikelas, Iklim Kelas, Layanan Perpustakaan dan Motivasi Belajar dengan Prestasi Belajar Program PGSD dan PGTK Pada LPTK Negeri di Pulau Jawa*. Universitas Negeri Malang
- Giantari, I Gusti Ayu dkk. 2008. *Jurnal analisis kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar di program diploma III Freneude*. Fakultas Ekonomi : Universitas Udayana, Denpasar.

### Referensi Internet

- Yogi S & M. Ikhsan . 2006. Standar Pelayanan publik di daerah. [http://www.scribd.com/doc/52972308/15/ Perumusan-Visi-dan-Misi-Pelayanan](http://www.scribd.com/doc/52972308/15/Perumusan-Visi-dan-Misi-Pelayanan). diakses pada 03 Mei 2012
- Masbied. 2011. Syarat-syarat kualitas pelayanan. <http://www.masbied.com/2011/09/05/syarat-syarat-kualitas-pelayanan/> diakses pada 13 Mei 2012

Biro administrasi akademik universitas muhammadiyah Malang

([http://in\\_fobaa.umm.ac.id/home.php?c=080612](http://in_fobaa.umm.ac.id/home.php?c=080612). Diakses pada 14 Juni 2012

Simarmata, Rossy. 2009. efektifitas pelayanan social terhadap

anak asuh oleh yayasan kinderfreude . Fisip USU

[repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14962/1/09E01213.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/14962/1/09E01213.pdf)