SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA PROGRAM STUDI GIZI KESEHATAN FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

Diajukan Sebagai

Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Oleh :

Muhammad Nur Ludfi

NIM : 011 314 0585

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI "AAN"

YOGYAKARTA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA PROGRAM STUDI GIZI KESEHATAN FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

Oleh :
Muhammad Nur Ludfi
NIM : 011 314 0585

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 10 Oktober 2018
dan dinyatakan LULUS

Susunan Tim Penguji

Dra. Yenny Dwi Artini, M.Si .....
Pembimbing

Drs. Arif Kuncoro Dwi P, MPA .....
Penguji I

Happy Susanto, S.Sos, MA, MPA .....
Penguji II

Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu
Yogyakarta, 26 Oktober 2018
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi AAN Yogyakarta

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA YOGYAKARTA

Drs. Arif Kuncoro Dwi P, MPA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Nur Ludfi

NIM : 0113140585

Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Akademik Pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang ditulis kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan karya ilmiah. Skripsi ini dibuat berdasarkan hasil dari pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Skripsi ini saya buat dengan sesunggunya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Adminisrasi Negara/ STIA-AAN Yogyakarta.

Demikian skripsi ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari berbagai pihak.

Yogyakarta, 26 Oktober 2018

Yang menyatakan

METERAI TEMPEL

7AB07AFF424676239

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Muhammad Nur Ludfi

NIM 0113140585

MOTTO

"Kuliah itu mudah, asal kita belajar, sabar dan telaten"

"Jangan takut untuk berkembang, pendidikan adalah investasi masa depan"

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecilku untuk :

1. Ayah dan Bunda tercinta, yang selalu sabar dalam memberikan semangat belajar, mendoakan yang tiada henti.
2. Seluruh keluarga besar Simbah Zaenal dan Simbah Amat Johari beserta putra putrinya, cucu dan cicit.
3. Bapak dan Ibu dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Adminisrasi Negara/ STIA-AAN Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya, membimbing dalam belajar dengan sabar dan penuh perhatian.
4. Bapak dan Ibu tenaga kependidikan pada Sekolah Tinggi Ilmu Adminisrasi Negara/ STIA-AAN Yogyakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dengan ramah, sabar dan penuh perhatian.
5. Sahabat-sahabat angkatan tahun 2014 yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dan semua teman – teman yang mengenyam pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Adminisrasi Negara/ STIA-AAN Yogyakarta .
6. Para pembaca dimanapun berada, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul : "Kualitas Pelayanan Akademik Pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada" dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan dari penulisan skripsi ini guna untuk memenuhi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1). Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepda Ayah dan Bunda tercinta, yang selalu sabar dalam memberikan semangat belajar, mendoakan yang tiada henti. Terima kasih sebanyak-banyaknya untuk Ibu Dra. Yenny Dwi Artini, M.Si yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi, Bapak Drs. Arif Kuncoro Dwi P, MPA beserta Bapak Happy Susanto, S.Sos, MA, MPA yang telah menguji dan memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat lebih baik dan sempurna.

Semoga skripsi dapat bermanfaat, menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan, baik segi penyusunan, bahasa dan penulisannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Yogyakarta, 26 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xii

ABSTRAK xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah..... 5

C. Pembatasan Masalah..... 6

D. Rumusan Masalah..... 6

E. Pertanyaan Penelitian..... 6

F. Tujuan Penelitian 6

G. Penelitian Terdahulu 7

H. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka 10

1. Pengertian Kualitas 10
2. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 10
3. Dimensi Kualitas Pelayanan 13
4. Pelayanan Akademik 17

B. Kerangka Pikir 18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian 21

B. Tehnik Pengumpulan Data 21

C. Jenis Data, Populasi dan Sampel 22

D. Analisis Data 24

BAB IV PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum 27

1. Lokasi Penelitian 27
2. Sejarah Singkat Prodi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM 28
3. Visi dan Misi Prodi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM 28
4. Tenaga Kependidikan Prodi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM 29
5. Pelayanan di Prodi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM 29
6. Struktur Organisasi Prodi Gizi Kesehatan FK-KMK UGM 30

B. Hasil Penelitian 31

1. *Tangible* (Bukti Fisik) 31
   a. Kenyamanan Tempat Kuliah 31
   b. Perlengkapan/ Fasilitas Sarana dan Prasarana Perkuliahan 33
   c. Penampilan Pegawai 37
   d. Kemudahan Akses Informasi Akademik 39
   e. Kesiapan Presensi Mahasiswa 41
2. *Realibility* (Handal) 44
   a. Ketelitian Pegawai dalam Pelayanan 45
   b. Kemampuan Pegawai dalam Pelayanan 47

c. Keahlian Pegawai dalam Pelayanan 49

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) 51

a. Kecepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 52

b. Ketepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 53

c. Kecermatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 55

4. *Assurance* (Jaminan) 58

a. Jaminan Pengetahuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 58

b. Jaminan Kemampuan Dosen dalam Memberikan Pelayanan 59

c. Jaminan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan..... 61

d. Jaminan Kesopanan Dosen dalam Memberikan Pelayanan..... 62

e. Jaminan Pegawai dapat Dipercaya dalam Memberikan Pelayanan 63

5. *Empathy* (Empati) 66

a. Dosen Melaksanakan Komunikasi dengan Baik 66

b. Dosen Penuh Perhatian Kepada Mahasiswa 67

c. Pegawai Penuh Perhatian Kepada Mahasiswa 69

d. Pegawai Memahami Kebutuhan Mahasiswa..... 70

6. *Responsibility* (Responsibilitas) 73

a. Pelayanan Sesuai dengan Prosedur 73

b. Pelayanan Sesuai dengan Peraturan 75

7. *Accountaibility* (Akuntabilitas) 77

a. Adil dalam Memberikan Pelayanan 77

b. Jujur dalam Memberikan Pelayanan 78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 81

B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Kenyamanan Tempat Kuliah..... 32
2. Tabel 4.2 Perlengkapan/ Fasilitas Sarana dan Prasarana Perkuliahan 34
3. Tabel 4.3 Penampilan Pegawai 38
4. Tabel 4.4 Kemudahan Akses Informasi Akademik 40
5. Tabel 4.5 Kesiapan Presensi Mahasiswa..... 42
6. Tabel 4.6 Rekapitulasi *Tangible* 43
7. Tabel 4.7 Ketelitian Pegawai dalam Pelayanan 46
8. Tabel 4.8 Kemampuan Pegawai dalam Pelayanan 48
9. Tabel 4.9 Keahlian Pegawai dalam Pelayanan 49
10. Tabel 4.10 Rekapitulasi *Realibility*..... 50
11. Tabel 4.11 Kecepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 52
12. Tabel 4.12 Ketepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 54
13. Tabel 4.13 Kecermatan pegawai dalam Memberikan Pelayanan 56
14. Tabel 4.14 Rekapitulasi *Responsiveness*..... 57
15. Tabel 4.15 Jaminan Pengetahuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 59
16. Tabel 4.16 Jaminan Kemampuan Dosen dalam Memberikan Pelayanan.... 60
17. Tabel 4.17 Jaminan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan .. 61
18. Tabel 4.18 Jaminan Kesopanan Dosen dalam Memberikan Pelayanan..... 62
19. Tabel 4.19 Jaminan Pegawai dapat Dipercaya dalam Memberikan Pelayanan 63
20. Tabel 4.20 Rekapitulasi *Assurance*..... 65

21. Tabel 4.21 Dosen Melaksanakan Komunikasi dengan Baik..... 66

22. Tabel 4.22 Dosen Penuh Perhatian Kepada Mahasiswa..... 68

23. Tabel 4.23 Pegawai Penuh Perhatian Kepada Mahasiswa..... 69

24. Tabel 4.24 Pegawai Memahami Kebutuhan Mahasiswa 71

25. Tabel 4.25 Rekapitulasi *Empathy* 72

26. Tabel 4.26 Pelayanan Sesuai Prosedur 74

27. Tabel 4.27 Pelayanan Sesuai Peraturan 75

28. Tabel 4.28 Rekapitulasi *Responsibility*..... 76

29. Tabel 4.29 Adil dalam Memberikan Pelayanan..... 77

30. Tabel 4.30 Jujur dalam Memberikan Pelayanan..... 79

31. Tabel 4.31 Rekapitulasi *Accountaibility*..... 80

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Keadaan Sarana dan Prasarana AC Ruang Kuliah 35
2. Gambar 2. Keadaan Sarana dan Prasarana Kursi Ruang Kuliah..... 36
3. Gambar 3. Keadaan Pointer Ruang Kuliah Habis 47

Abstrak

Kualitas pelayanan akademik perlu diperhatikan secara intensif. Masyarakat publik secara tidak langsung akan memilih institusi pendidikan yang memberikan pelayanan akademik yang baik dan berkualitas. Pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada masih dijumpai beberapa keluhan oleh mahasiswa. Keluhan yang dirasakan mahasiswa antara lain berkaitan dengan pembagian modul praktikum, kepastian jadwal dosen yang tidak tepat waktu, kurang kesiapan peralatan sebelum kuliah, sarana prasarana perkuliahan yang menurut mahasiswa masih belum nyaman, persiapan presensi mahasiswa yang kurang tertib dan jadwal kuliah yang di-*reschedule.* Tujuan dari penelitan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sederhana, yaitu menggunakan tabulasi dengan skala *likert.* Kualitas pelayanan akademik diukur menggunakan tujuh indikator. Indikator tersebut meliputi *tangibel*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *responsilibility dan accountability.* Hasil penghitungan data akan mendapatkan jumlah nilai skoring, kemudian dilakukan analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dari indikator *tangible* nilai 139,6 atau masuk kategori baik dan *reliability* jumlah nilainya 150,6/ baik. Kualitas pelayanan akademik dari indikator *responsiveness* memiliki nilai 144/ baik. Kualitas pelayanan akademik dari indikator *assurance* memiliki skor 158,6/ masuk dalam kategori baik dan dari indikator *empathy* nilainya 147/ baik. Kualitas pelayanan akademik dilihat dari indikator *responsibility* memiliki nilai 151/ baik dan dari *accountability* memiliki nilainya 154/ baik. Meskipun hasil penelitian menujukkan kualitas pelayanan baik, akan tetapi dalam pengukuran pada sub indikator masih dijumpai beberapa hasil kualitas pelayanan yang cukup baik/ belum maksimal. Penilaian yang cukup baik ditemukan pada sub indikator *tangible* dua penilaian cukup baik dan indikator *empathy* satu sub indikator. Kriteria penilaian cukup baik dalam pelayanan akademik masih dapat diupayakan untuk dilakukan peningkatan kualitasnya agar menjadi baik dan atau sangat baik.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Akademik, Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan sangat membantu pemerintah dalam mempercepat pembangunan. Lembaga pendidikan merupakan sarana dalam mencetak sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Lulusan sumber daya manusia (SDM) yang baik ditentukan oleh kualitas pendidikan. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga penyelenggara pendidikan perlu memperhatikan secara serius dalam melakukan dan mengelola dunia pendidikan.

Kebutuhan masyarakat dalam dunia pendidikan formal saat ini terus mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat di berbagai penjuru tanah air banyak berdiri institusi pendidikan tinggi baik negeri maupun swasta. Pendidikan tinggi sebagai sektor pendidikan diharapkan mampu mencetak sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Banyaknya institusi pendidikan baik negeri maupun swasta membuat persaingan antar institusi pendidikan menjadi lebih ketat. Keadaan persaingan yang ketat mendorong institusi pendidikan memperhatikan mutu kelembagaan dan pendidikan.

Lembaga pendidikan mempunyai fungsi menyediakan lulusan mahasiswa yang berkualitas. Saat ini masih banyak lulusan pendidikan tinggi secara kuantitas banyak, akan tetapi untuk kualitas sendiri belum optimal. Kuantitas dan kualitas lulusan menjadikan institusi pendidikan lebih berfikir secara kritis dalam memberikan pelayanan akademik. Salah satu upaya yang perlu dilakukan institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

akademik yaitu mengoptimalkan seluruh sumber daya dan sarana prasarana pendidikan.

Bagian akademik berfungsi sebagai sarana penopang demi tercapainya proses pendidikan. Tanpa bagian akademik, proses belajar peserta didik tidak akan terarah dengan baik. Kondisi pelayanan yang diberikan dari bagian akademik merupakan salah satu faktor penentu kualitas lulusan dari perguruan tinggi itu. Di sisi lain, layanan akademik dalam proses pembelajaran merupakan hal pokok suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, pelayanan akademik dalam proses belajar mahasiswa juga harus diperhatikan dan dioptimalkan.

Kualitas pelayanan akademik perlu diperhatikan secara intensif. Masyarakat publik secara tidak langsung akan memilih institusi pendidikan yang memberikan pelayanan akademik yang baik dan berkualitas. Citra baik dan buruknya institusi pendidikan pada masyarakat publik ditentukan oleh layanan akademik yang diberikan. Oleh karena itu, sebagai institusi penyelenggara pendidikan harus dapat mencermati kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Kualitas tersebut mencakup dari pelayanan akademik, sumber daya yang berperan dan sarana prasarana penunjang pendidikan.

Fokus utama dalam melayani mahasiswa pada pendidikan tinggi adalah pelayanan di bidang akademik. Mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan akademik dapat memberikan penilaian terhadap layanan akademik yang diberikan oleh institusi. Jasa pelayanan akademik yang berkualitas diharapkan

mampu memenuhi harapan pada mahasiswa. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa secara langsung maupun tidak, akan mempengaruhi loyalitas pada institusi yang dapat membawa citra kepada masyarakat luas.

Pelayanan akademik dipandang perlu dilakukan evaluasi secara kontinyu. Di sisi lain sebagai institusi, pengelola dipandang perlu mendengarkan berbagai keluhan dari mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan akademik yang selama ini diberikan. Apakah pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak instansi sudah sesuai harapan mahasiswa atau bahkan sebaliknya. Pentingnya evaluasi pelayanan akademik akan memberikan pengaruh pada perbaikan institusi dalam memberikan layanan akademik yang lebih baik. Mahasiswa akan merasa puas apabila pihak institusi dalam memberikan pelayanan akademik sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa itu sendiri.

Pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Univesitas Gadjah Mada merupakan bagian dari salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya mahasiswa yang mengenyam pendidikan pada instansi tersebut. Berdasarkan pada pendapat mahasiswa angkatan tahun akademik 2017/2018 Sdr. Dwiki Rendy Dolado Tanggal 17 April 2018, mengutarakan bahwa pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Univesitas Gadjah Mada sudah cukup baik, namun ada beberapa kendala dalam akademik. Kendala tersebut membuat mahasiswa mengeluh.

Keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pelayanan akademik antara lain, terjadi miskomunikasi antara staf akademik ada yang cuti dan digantikan dengan orang lain, untuk pembagian modul praktikum fisiologi hingga H-1 praktikum modul belum juga diberikan ke mahasiswa. Mahasiwa juga mengharap untuk kepastian jadwal sebaik mungkin untuk akademik gizi, termasuk pastikan untuk membaca kesepakatan janji dengan dosennya, jangan sampai terjadi salah membaca whatshap sehingga merugikan mahasiswa 100 menit. Mahasiswa juga berpendapat bahwa, mungkin ada beberapa kali akademik ada miskomunikasi dengan dosen terkait penjadwalan, sebaiknya lebih ditingkatkan koordinasinya. Keluhan lain yang dirasakan mahasiswa yaitu, kesiapan peralatan sebelum kuliah, kadang baterai pointernya sudah habis, kadang absensi juga belum ada dimeja dosen dan ada beberapa mahasiswa yang berpendapat petugas absensi kurang telaten. Terkait sarana prasarana perkuliahan keluhan yang dirasakan mahasiswa yaitu, kursi perlu perbaikan, perbedaan alas untuk menullis kadang ada kursi yang alasnya sempit. Mahasiswa juga pernah menunggu dosen sampai akhir jam, ternyata dosen tidak datang tanpa ada pemberitahuan ke mahasiswa. Keluhan lain yang dirasakan mahasiswa banyak sekali jadwal kuliah yang di-*reschedule*. Sebagai pengelola pendidikan sudah saatnya mendengarkan berbagai keluhan mahasiswa sebagai *input* atau masukan institusi. Jika berbagai keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa tidak direspon dengan baik, maka akan membawa resiko tersendiri bagi institusi penyelenggara pendidikan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ”KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA PROGRAM STUDI GIZI KESEHATAN FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN UNIVERSITAS GADJAH MADA”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi berberapa permasalahan pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada yang membuat mahasiswa mengeluh. Keluhan yang dirasakan mahasiswa antara lain berkaitan dengan:

1. Pembagian modul praktikum sampai dengan H-1 pada jadwal praktikum belum diberikan.
2. Kepastian jadwal dosen yang tidak tepat waktu sehingga merugikan mahasiswa.
3. Kurang kesiapan peralatan sebelum kuliah dan sarana prasarana perkuliahan yang menurut mahasiswa masih belum nyaman.
4. Persiapan presensi mahasiswa yang kurang tertib dan jadwal kuliah yang di-*reschedule.*

C. Pembatasan Masalah

Agar peneliti terarah dan fokus, maka perlu adanya pembatasan masalah. Berdasarakan latar belakang masalah maka peneliti membatasi masalah pada kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada belum berkualitas.

E. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan permasalahan di atas maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada?

F. Tujuan Penelitian

Menurut Hasan (2002:44), tujuan penelitian memberikan informasi mengenai apa yang akan diperoleh setelah selesai melakukan penelitian.

Pada penelitian yang dilakukan penulis, tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan akademik Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada.

G. Penelitian Terdahulu

Subtansi dalam penelitian ini adalah fokus pada kualitas pelayanan akademik Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada. Melihat literatur, bahwa penulis menemukan beberapa karya ilmiah mahasiswa (skripsi). Literatur tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini. Literatur tersebut antara lain yaitu:

Mujiyati (2014), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara "AAN" Yogyakarta dengan judul skripsi "*Kualitas Pelayanan Akademik Bagi Mahasiswa Swadana Di Kampus Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta, Studi kasus pada Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta"*. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Pembahasan penelitian tersebut menjelaskan tentang kualitas pelayanan akademik dan persepsi mahasiswa. Hasil dari penelitian yang dilakukan didapat bahwa kualitas pelayanan berdasar pada indikator *tangible, empathy, reliability dan responsiveness* sudah dikatakan cukup, sedangkan untuk *assurance* masuk dalam rentang kurang.

Yayuk Supriyati (2014), Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara "AAN" Yogyakarta dengan judul skripsi "*Kualitas Pelayanan Akademik di*

Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada, Studi kasus pada Fakultas Pertanian Universitas Gadjah Mada". Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana. Penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Pada penelitian skripsi tersebut mengurai tentang kualitas pelayanan akademik dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik yang belum maksimal dan proses penilaian sering terlambat. Pada penelitian ini menggunakan menggunakan indikator *tangible, empathy, reliability dan responsiveness* dan *assurance.* Hasil penelitian yaitu pelayanan yang diberikan oleh istitusi sudah baik.

Meskipun dalam skripsi tersebut mengungkapkan pembahasan tentang kualitas pelayanan akademik, akan tetapi skripsi penulis nanti akan berbeda dengan skripsi terdahulu tersebut di atas. Adapun kesamaan yang terdapat dalam penelitian penulis dengan penelitian terdahulu terletak pada kajian, yakni kualitas pelayanan akademik. Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian yang dilakukan penulis yaitu:

1. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif sederhana.
2. Jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian ini lebih banyak. Indikator dalam penelitian ini berjumlah tujuh, yaitu meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance, responsibility dan accountability.* Penelitian ini menggunakan banyak indikator agar hasil penelitian yang dilakukan diharapkan hasilnya lebih sempurna.
3. Penelitian dilakukan pada lokasi yang berbeda.

H. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik bagi kepustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi "AAN" Yogyakarta, maupun bagi kalangan penulis lainnya untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang kajian kualitas pelayanan akademik yang diinginkan oleh mahasiswa.
2. Secara praktis, hasil dari penilitian dapat dijadikan sebagai informasi pendukung dalam pengambilan suatu kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada.
3. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi penulis, sebagai sarana untuk mengembangkan dan melatih daya pikir, mempertajam analisis dan menuangkannya dalam tulisan secara sistematis dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian teori khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Kualitas

Kolter (1997:49) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas dalam pendapat lain juga dikemukakan oleh Daviddow & Uttal (1989:19), yaitu merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya pendapat yang dikemukakan di atas adalah sama. Adapun yang lebih diperhatikan adalah atribut yang menjadi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tertentu tersebut menurut Tjiptono (1995:25), (Hardiyansyah, 2011:40), antara lain adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu dan proses
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan dalam memberikan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat

adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Gronroos, 1990:27). Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Sinambela (2006:6), secara teoretis, bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkandan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntablitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Maksud tersebut di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan harus secara transparan, baik mencakup pelayanan kepada mahasiswa yang bersifat administratif atau non administratif. Akuntabilitas pelayanan dapat diketahui oleh pengguna jasa pelayanan. Pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Di sisi lain pemberi pelayanan dalam memberikan informasi kepada mahasiswa harus mudah diakses dan bentuk informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna jasa pelayanan. Pelayanan publik dalam bidang pendidikan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Pelayanan dibidang pendidikan meliputi banyak aspek seperti layanan akademik, sarana prasarana yang diberikan dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, sebagai instansi pendidikan dalam memberikan pelayanan akademik perlu memperhatikan kualitas pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sebaliknya, apabila pelayanan tersebut tidak mampu

memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990:26), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (Berwujud), *reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (Empati). Oleh karena itu, pelayanan akademik perlu dilakukan evaluasi dengan dimensi pengukuran *tangibel*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan menurut Gespersz (1997:2), Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan peneriman pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan flesibilitas/ penanganan permintaan khusus.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi ruang, kemudahan dan informasi.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Tjiptono (1997:14) (Hardiyansyah, 2011: 53), dalam bukunya "Prinsip-prinsip Total Quality Service", yaitu:

1. Bukti langsung *(tangibles)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan *(reliability)* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap *(responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunkasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Indikator-indikator kualitas pelayanan sangat berfariasi. Selain pendapat di atas indikator pelayanan yang lain yaitu Lenvinne (1990), yang meliputi *responsiveness, responsilibility dan accountability*. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*. *Responsibility* atau

responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. *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 *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berbagai pendapat di atas pada prinsipnya memiliki maksud dan tujuan yang sama. Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan. Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik mempunyai peran penting sebagai dasar dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas. Kualitas pelayanan akan mempengaruhi terhadap kepuasan. Bentuk kepuasan dalam pemberian layanan akademik yaitu mahasiswa merasa senang, nyaman dan semangat belajar menjadi lebih tinggi. Secara langsung atau tidak langsung kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akan memberikan dampak kepada masyarakat luas bahwa instansi pendidikan tersebut dinilai baik. Di sisi lain mahasiswa dapat membawa citra baik institusi, sehingga memberikan *feedback* kepada masyarakat agar memiliki antusias untuk menggunakan jasa pelayanan pendidikan pada instansi tersebut tinggi. Dalam penelitian ini, dimensi atau indikator yan digunakan sebanyak tujuh item. Dimensi tersebut yaitu meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance,*

responsibility dan accountability. Oleh karena itu, dengan dimensi tersebut dapat diketahui sejauhmana kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Univesitas Gadjah Mada. Berikut sub indikator dari masing-masing indikator seperti dalam tabel.

No	Indikator	Sub Indikator
1	*Tangible* (Terjamah)	1. Kenyamanan Tempat Kuliah 2. Perlengkapan/ Fasilitas Sarana dan Prasarana Perkuliahan 3. Penampilan Pegawai 4. Kemudahan Akses Informasi Akademik 5. Kesiapan Presensi Mahasiswa
2	*Realibility* (Handal)	1. Ketelitian Pegawai dalam Pelayanan 2. Kemampuan Pegawai dalam Pelayanan 3. Keahlian Pegawai dalam Pelayanan
3	*Responsiveness* (Ketanggapan)	1. Kecepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 2. Ketepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 3. Kecermatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan
4	*Assurance* (Jaminan)	1. Jaminan Pengetahuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 2. Jaminan Kemampuan Dosen dalam Memberikan Pelayanan 3. Jaminan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan 4. Jaminan Kesopanan Dosen dalam Memberikan Pelayanan 5. Jaminan Pegawai Dapat Dipercaya dalam Memberikan Pelayanan
5	*Empathy* (Empati)	1. Dosen Melaksanakan Komunikasi dengan Baik

		2. Dosen Penuh Perhatian Kepada Mahasiswa 3. Pegawai Penuh Perhatian Kepada Mahasiswa 4. Pegawai Memahami Kebutuhan Mahasiswa
6	*Responsibility* (Responsibilitas)	1. Pelayanan Sesuai dengan Prosedur 2. Pelayanan Sesuai dengan Peraturan
7	*Accautability* (Akuntabilitas)	1. Adil dalam Memberikan Pelayanan 2. Jujur dalam Memberikan Pelayanan

4. Pelayanan Akademik

Akademis secara bahasa berarti akademi. Akademi merupakan suatu lembaga pendidikan tinggi, baik berupa universitas, sekolah tinggi, institut dan lainnya. Sedangkan akademis merupakan kata sifat yang di dalamnya menunjukan hubungan dengan keilmuan dan bersifat ilmiah.

Pengertian akademik menurut Gordon bahwa:

> "Akademik adalah sebuah fakta prosedur dimana bila dilakukan akademik itu akan menjadikan apa yang kita lakukan berjalan dengan baik dan tujuan yang kita inginkan akan lebih mudah untuk terlaksana dan tercapai".

Pengertian akademik dikemukakan oleh Nadler, bahwa:

> "Akademik adalah sebuah proses dimana kita mengetahui sebuah kebenaran untuk mengetahui dan apa yang harus dilakukan demi sebuah tujuan yang kamu inginkan".

Sedangkan akademik menurut Heidegger akademik adalah sebuah peristiwa yang akan menjadikan kesadaran manusia lebih terang dan terarah (http://pengertianaja.blogspot.com/2018/02/pengertian-akademik-menurut-para-ahli.html, diunduh pada hari Selasa 3 Juli 2018 pukul 08.13 WIB).

Dari pengertian beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, akademik merupakan sesuatu proses rangkaian belajar yang ada pada pendidikan tinggi seperti universitas, sekolah tinggi dan institut. Fungsi dari tujuan akademik dalam pendidikan tinggi yaitu untuk memberikan arah agar tujuan yang diinginkan mudah tercapai.

Berbagai pendapat mempunyai pandangan berbeda-beda meskipun pada prinsipnya pengertian pelayanan yang diutarakan tersebut sama. Menyimpulkan dari berbagai pendapat, khususnya Gronroos (1990:27) yang telah dipaparkan sebelumnya tentang pengertian pelayanan, serta memperhatikan pengertian akademik di atas, maka pada penelitian ini yang dimaksud dengan pelayanan akademik adalah serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan yakni dalam hal (urusan) tata kelola terkait rangkaian belajar di suatu instansi pendidikan.

B. Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan akademik merupakan suatu hal yang pokok dalam institusi pendidikan. Jasa pelayanan akademik yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan tersendiri pada mahasiswa. Kepuasan dalam pelayanan akademik, mahasiswa secara langsung maupun tidak, akan mempengaruhi loyalitas pada institusi yang dapat membawa citra kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan akademik perlu dijadikan prinsip dalam pengelolaan pendidikan.

Pada prinsipnya pelayanan akademik berperan fungsi sebagai pendukung proses pendidikan bagi mahasiswa/ peserta didik. Pada Program Studi Gizi kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan UGM, pelayanan akademik belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat berdasar pada pendapat mahasiswa, bahwa dalam pelayanan akademik masih dijumpai permasalahan, antara lain yaitu pembagian modul praktikum sampai dengan H-1 pada jadwal praktikum belum diberikan, kepastian jadwal dosen yang tidak tepat waktu sehingga merugikan mahasiswa. Beberapa permasalahan lain yang dikeluhkan oleh mahasiswa terkait dengan kurang kesiapan peralatan sebelum kuliah dan sarana prasarana perkuliahan yang menurut mahasiswa masih belum nyaman dan persiapan presensi mahasiswa yang kurang tertib dan jadwal kuliah yang di-*reschedule.*

Dalam penelitian ini penulis mengangkat tentang kualitas pelayanan akademik dan yang menjadi perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penulis melihat bahwa indikator dalam penelitian yang digunakan sebanyak 5 dimensi, sedangkan dalam penelitian ini indikator yang digunakan sebanyak tujuh dimensi. Jadi dalam penelitian ini indikator/ dimensi yang digunakan lebih banyak, dengan harapan hasil penelitian lebih sempurna. Dimensi tersebut yaitu meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance, responsibility dan accountability.* Oleh karena itu, dengan melakukan pengukuran pelayanan akademik pada Program Studi Gizi kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan

UGM, maka akan diketahui sejauhmana kualitas pelayanan akademik pada program studi Gizi Kesehatan tersebut.

Agar lebih jelas, kerangka pemiliran dalam penelitian ini dapat dilihat seperti pada gambar skema dibawah ini:

Pelayanan akademik pada Program Studi Gizi kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan UGM berperan fungsi sebagai pendukung proses pendidikan bagi mahasiswa/ peserta didik

↓

Masih terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa terkait pelayanan akademik

1. Pembagian modul praktikum sampai dengan H-1 pada jadwal praktikum belum diberikan.
2. Kepastian jadwal dosen yang tidak tepat waktu sehingga merugikan mahasiswa.
3. Kurang kesiapan peralatan sebelum kuliah dan sarana prasarana perkuliahan yang menurut mahasiswa masih belum nyaman.
4. Persiapan presensi mahasiswa yang kurang tertib dan jadwal kuliah yang di *reschedule.*

↓

Dimensi kualitas pelayanan Tjiptono (1997:14) dan Lenvinne (1990) :

1. Bukti langsung
2. Keandalan
3. Daya tanggap
4. Jaminan
5. Empati
6. Responsibilitas
7. Akuntabilitas

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif sederhana. Penelitian kuantitatif sederhana adalah penelitian menggunakan tabulasi dengan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

B. Tehnik Pengumpulan Data

Data – data dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode:

1. Kuesioner

   Metode pengambilan data yang dilakukan oleh penulis melalui angket pertanyaan kepada responden. Peneliti terlebih dahulu menyiapkan daftar pertanyaan berupa kuesioner kemudian diberikan kepada responden untuk mengisi kuesiner tersebut. Instrumen pada penelitian ini dibuat dalam bentuk *cheklist* dengan cara memberi tanda√(pada kolom yang telah disediakan pada kuesioner.

2. Dokumentasi

   Metode pengumpulan data-data dengan melakukan pencatatan secara tertulis yang mempunyai ikatan dengan penelitian. Dokumen-dokumen ini

diambil pada lokasi penelitian yang berhubungan dengan pelayanan akademik.

3. Observasi

   Yaitu metode pengambilan data dengan cara melakukan survei langsung pada objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung kebenaran dari permasalahan dan kondisi lapangan objek penelitian.

C. Jenis Data, Populasi dan Sampel

1. Jenis data

   1) Data Primer

      Data primer adalah data yang diterima langsung oleh sumbernya. Data primer dalam Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Univesitas Gadjah Mada mahasiswa yang ada pada prodi tersebut.

   2) Data Sekunder

      Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, data ini dapat berupa foto.

2. Populasi dan Sampel

   Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2014: hal 90). Dalam penelitian ini populasinya yaitu seluruh

mahasiswa yang ada pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Univesitas Gadjah Mada kurang lebih berjumlah 350 mahasiswa, dibulatkan menjadi 400 mahasiswa.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Sugiyono (2014: hal 91). Menurut Nawawi, (1995:141) sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam penelitian. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mewakili dari keseluruhan populasi tersebut. Jadi populasi adalah individu-individu yang berada pada wilayah penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang ingin dilakukan.

Menurut Arikunto (2008:116), "Penentuan pengambilan sampel sebagai berikut : Apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi". Jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10 – 15%, atau 20 – 55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya (https://www.scribd.com/document/361013540/10-Cara-Penentuan-Sampel-Menurut-Para-Ahli) diunduh pada hari Selasa 24 Juli 2018 pukul 15.56 WIB). Dalam penelitian yang ini, peneliti dalam melakukan pengambilan sampel menggunakan metode petimbangan kemudahan *(convenience sampling).* Pada penelitian ini, jumlah responden yang diambil sebanyak 10% dari jumlah populasi kurang lebih berjumlah 350 mahasiswa, yang dibulatkan menjadi 400 mahasiswa. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sekitar 40 sampel mahasiswa. Peneliti membagi

sampel dalam penelitian ini menjadi tiga angkatan mahasiswa. Komposisi dari pembagian sampel sebagai berikut:

1) Mahasiswa angkatan tahun akademik 2015/2016 sejumlah 15 mahasiswa
2) Mahasiswa angkatan tahun akademik 2016/2017 sejumlah 15 mahasiswa
3) Mahasiswa angkatan tahun akademik 2017/2018 sejumlah 10 mahasiswa

D. Analisis Data

Analisis kuantitatif adalah analisis dalam penelitian yang cara pengolahan data dihitung dengan analisis sitematis. Data diperoleh dari penyebaran kuisioner pada sampel yang telah ditentukan. Indikator variabel dijadikan sebagai pedoman pertanyaan pada kuisioner responden. Peneliti dalam pengambilan data menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi responden atas variabel yang telah ditentukan. Data tersebut dianalisis dengan menghitung jawaban berdasar skoring setiap jawaban dari responden. Hasil penghitungan data akan mendapatkan jumlah nilai skoring dari responden. Jawaban setiap item dalam menggunaan skala *likert* mempunyai gradasi dari positif sampai dengan negatif yang berupa kata-kata, sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Kata-kata tersebut merupakan koding dari peringkat pada angka skala ordinal.

Skala ordinal merupakan skala kategorial sebagaimana skala nominal. Meskipun skala ordinal telah juga menggunakan angka, namun angka-angka tersebut tidak bernilai “kuantitatif”. Fungsi angka-angka (1,2,3,4 dan 5) hanya untuk merangking semata-semata, (Purwanto dan Sulistyastuti 2011:57). Jadi rangking gradasi dalam penelitian ini adalah peringkat dalam memberikan pelayanan akademik. Pada gradasi tersebut diberikan angka 5 artinya menunjukkan sangat baik berada pada posisi tingkatan paling tinggi. Angka 4 menunjukkan tingkatan yang lebih tinggi daripada angka 3, artinya bahwa baik memiliki makna lebih tinggi dibanding cukup baik. Peringkat 3 lebih tinggi daripada angka 2, artinya bahwa cukup baik memiliki makna lebih tinggi dibandingkan dengan kurang baik. Posisi peringkat paling bawah atau angka 1 memiliki makna yang lebih rendah daripada angka 2 atau kurang baik bermakna lebih tinggi daripada tidak baik. Untuk lebih jelasnya peringkat gradasi yang digunakan oleh peneliti seperti pada tabel dibawah ini:

No	Gradasi	Singkatan	Skor
1	Sangat Baik	SB	5
2	Baik	B	4
3	Cukup Baik	CB	3
4	Kurang Baik	KB	2
5	Tidak Baik	TB	1

Guna memudahkan perhitungan, maka perlu disusun interval. Interval adalah jarak penilaian terendah sampai dengan nilai tertinggi. Nilai tertinggi dalam penelitian ini yaitu 5 x 40 = 200, sedangkan nilai terendahnya yaitu 1 x

40 = 40. Maka skala interval penilainnya adalah (200 - 40)/ 5 = 32, sehingga tersusun interval sebagai berikut:

1) Skor 40 – 72 dikategorikan tidak baik
2) Skor 73 – 104 dikategorikan kurang baik
3) Skor 105 – 136 dikategorikan cukup baik
4) Skor 137 – 168 dikategorikan baik
5) Skor 169 – 200 dikategorikan sangat baik

Setelah dilakukan pengukuran, maka akan diperoleh jumlah skor dari masing-masing dimensi yang diukur. Penghitungan jumlah skor tersebut dirumuskan sebagai berikut:

Jumlah skor = jumlah jawaban responden x skor pada gradasi tersebut.

Setelah itu jumlah masing – masing skor dalam gradasi dijumlahkan, maka diperoleh intepretasi perhitungan. Perhitungan tersebut disajikan dalam bentuk tabel, kemudian dilakukan analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan kesimpulan yaitu bagaimana kualitas pelayanan akademik pada Program Studi Gizi Kesehatan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Univesitas Gadjah Mada.