

**KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

**WIKA TATA IRAWAN
NPM: 20520004**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

**KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

Oleh:

**WIKA TATA IRAWAN
NPM: 20520004**

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

Nama : Wika Tata Irawan

NPM : 20520004

**Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk diujikan**

Dosen Pembimbing I



**Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP
NIK. 8758-ET**

Dosen Pembimbing II



**Dr. Yenik Pujowati, S.AP, M.AP
NIK. 11540-ET**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 24 Januari 2024
Pukul : 09.00 WIB

Dewan Penguji

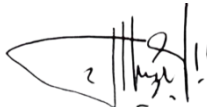
[Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP]

Ketua


(.....)

[Dr. Yenik Pujowati, S.AP, M.AP]

Sekretaris


(.....)

[Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si]

Anggota


(.....)

[Rizca Yunike Putri, S.IP, M.IP]

Anggota


(.....)

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

[Dr. Mangihut Siregar, M.Si]
NIK. 18803-ET

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wika Tata Irawan

NPM : 20520004

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 15 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

(materai)

Wika Tata Irawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya** dengan baik. Dalam kesempatan ini. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dr. Mangihut Siregar, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Mandra Nur Alia S.Hub.Int, M.IP selaku Kepala Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Drs. Ahmad Sufaidi, M.IP selaku Dosen Pembimbing I.
5. Dr. Yenik Pujowati, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing II.
6. Putu Ari Saruhum Hasibuan, S.IP., M.IP selaku Dosen Wali.
7. Seluruh Sivitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Kedua orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya baik secara moril maupun materiil.
9. Adik saya yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
10. Keluarga, sahabat, teman-teman yang senantiasa membersamai saya.
11. Bias saya dan drama-drama korea yang telah menemani dan menjadi penghibur dikala saya sedang lelah.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengalami banyak hambatan dan kesulitan. Namun, berkat dukungan dan bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 15 Januari 2024

Peneliti

Wika Tata Irawan

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya” bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Tata Usaha serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif-deskriptif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 85 mahasiswa yang terdiri dari program studi Sosiologi, Ilmu Politik, Kesejahteraan Sosial, dan Ilmu Perpustakaan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial, serta teknik analisis data yang digunakan berupa kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta faktor sarana pelayanan memengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *reliability*. Pada dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* mendapatkan skor 2,84 dengan kategori kurang baik, dimensi *assurance* mendapatkan skor 2,79 dengan kategori kurang baik, dimensi *tangibles* mendapatkan skor 2,83 dengan kategori kurang baik, dimensi *empathy* mendapatkan skor 2,88 dengan kategori kurang baik, dan dimensi *reliability* mendapatkan skor 2,56 dengan kategori tidak baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya masih kurang baik dengan skor rata-rata 2,78.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Staf Kependidikan*

ABSTRACT

The research entitled "The Quality of Administrative Services on Student Satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences Wijaya Kusuma Surabaya University " aims to determine the quality of Administrative services and the factors that influence the quality of these services. This research uses a quantitative-descriptive approach, using sampling techniques incidental sampling, with a total sample of 85 students consisting of Sociology, Political Science, Social Welfare and Library Science study programs. The data collection technique uses a questionnaire distributed via social media, and the data analysis technique used is descriptive quantitative. The results of the research show that students' assessments of awareness factors, regulatory factors, organizational factors, abilities and skills factors, as well as service facilities factors influence service quality which includes responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. In the dimensions of service quality responsiveness got a score of 2.84 in the poor category, dimension assurance got a score of 2.79 in the poor category, dimensions tangible got a score of 2.83 in the poor category, dimensions empathy got a score of 2.88 in the poor category, and dimensions reliability got a score of 2.56 in the not good category. So it can be said that the quality of administrative services at the Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Kusuma Surabaya University, is still not good with an average score of 2.78.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction, Educational Staff Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Penelitian Terdahulu.....	8
1.6 Tinjauan Pustaka	10
1.6.1 Pelayanan	10
1.6.2 Tata Usaha.....	25
1.7 Metode Penelitian.....	29
1.7.1 Jenis Penelitian.....	29
1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
1.7.3 Populasi dan Sampel	31
1.7.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	33
1.7.5 Instrumen Penelitian.....	36
1.7.6 Sumber Data	37
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data	37
1.7.8 Analisis Data	39
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
2.1 Sejarah Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	42
2.2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	44
2.2.1 Sejarah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	45
2.2.2 Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	50
2.2.3 Uraian Tugas Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	52
BAB III TEMUAN DATA DAN ANALISA HASIL.....	54
3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	54
3.1.1 Jenis Kelamin Responden	55
3.1.2 Program Studi Responden	56
3.1.3 Tahun Angkatan Responden	57

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	59
3.2.1 Kualitas Pelayanan	59
3.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan	83
3.3 Analisa Hasil	97
3.3.1 Penilaian Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Tata Usaha FISIP UWKS.....	97
3.3.2 Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Tata Usaha FISIP UWKS.....	105
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
4.1 Kesimpulan.....	112
4.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2 Populasi Mahasiswa FISIP UWKS 2023.....	31
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4 Skor Skala Jawaban	36
Tabel 5 Interval Nilai	41
Tabel 6 Jumlah Mahasiswa FISIP UWKS Semester Gasal Tahun 2023-2024.....	49
Tabel 7 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 8 Program Studi Responden.....	56
Tabel 9 Tahun Angkatan Responden	57
Tabel 10 Indikator Responsiveness.....	60
Tabel 11 Indikator Assurance	65
Tabel 12 Indikator Tangibles	69
Tabel 13 Indikator Empathy	72
Tabel 14 Indikator Reliability	78
Tabel 15 Total Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan	82
Tabel 16 Indikator Kesadaran	83
Tabel 17 Indikator Aturan.....	86
Tabel 18 Indikator Organisasi, Kemampuan dan Keterampilan.....	90
Tabel 19 Indikator Sarana Pelayanan.....	94
Tabel 20 Total Nilai Rata-Rata Faktor Kualitas Pelayanan	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Visi, Misi, dan Motto UWKS	44
Bagan 2 Visi dan Misi FISIP UWKS.....	46
Bagan 3 Struktur Organisasi FISIP UWKS	50