**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kajian secara luas mengenai konsep atau teori yang memiliki relevansi dengan kajian penelitian sebelumnya yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Beberapa hasil penelitian yang mengkaji dimensi, aspek dan unsur dari fungsi administrasi secara luas dikemukakan dalam bahasan dibawah ini.

**2.1.1 Hasil Penelitian (Indah Dwi Prasetyaningrum, 2009)**

Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Unggaran) Penelitian ini bertujuan untuk menganlisis pengaruh variabel kualitas pembelajaran dan variabel kualitas pelayanan dalam hubungannya kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Undaris Unggaran. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 170 responden. Yang menjadi populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Undaris Unggaran mulai tahun akademik 2004/2005 sampai dengan tahun akademik 2008/2009, yaitu sebanya 114 mahasiswa. Sampel yang diambil ditetapkan sebanyak 150 mahasiswa. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampel purposive* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program AMOS 4.0 *Maximmum Likelihood estimation*.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel pembelajaran melalui variabel kepuasan mahasiswa. Loyalitas mahasiswa juga dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan variabel melalui variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukan oleh nilai CR=2,933 yang membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa anatara variabel pembelajaran terhadap variabel kepuasan mahasiswa terdapat pengaruh positif. Hasil penelitian ini juga membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukan dengan nilai CR = 4,492. Sedangkan nilai CR= 5,432 menunjukan pengaruh positif antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

**2.1.2 Hasil Penelitian ( Endang Fatmawaty, 2003)**

Pelayanan administrasi kepada mahasiswa di Fakultas Ekonomi UNDIP mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung proses KBM (Kegiatan Belajar Mengajar). Semakin besamya tuntutan mahasiswa akan pelayanan yang baik merupakan konsekuensi yang harus ditanggapi oleh pihak manajemen fakultas yang selaras dengan fiingsinya sebagai lembaga publik di bidang jasa pendidikan. Fenomena ini menurut penulis perlu untuk dikaji sejauh mana pelayanan yang telah dilaksanakan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis antara variabel total quality education (TQE) dengan variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan mahasiswa dan variabel total quality education (TQE) dengan kepuasan mahasiswa melalui variabel kualitas pelayanan yang diberikan di bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. Populasi diambil dari seluruh mahasiswa program Diploma Tiga, S1 Reguler dan S1 Ekstensi angkatan .2000 / 2001 dengan jumlah sampel 90 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, selanjutnya diolah dengan bantuan program SPSS. Teknik analisis menggunakan analisis regresi dengan uji T dan untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan analisis crosstab. Basil analisis regresi menunjukkan ada hubungan antara variabel total quality education (TQE) dengan kualitas pelayanan, variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa, dan variabel total quality education (TQE) dengan kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ekonomi UNDIP yang diberikan kepada mahasiswa masih dinilai tidak baik (57,8 % responden). Untuk mendukung tereiptanya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh karyawan, maka perlu lebih ditingkatkannya penerapan total quality education (TQE) secara optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk melihat perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya melalui variabel-variabel penelitian yang digunakan, sehingga dapat memberikan gambaran atau originalitas temuan, maka disajikan dibawah ini secara lengkap yang merangkum argumentasi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dibandinngkan dengan metode maupun teknik analisis pada setiap variabel maupun dimensi yang digunakan sebagai parameter dalam penelitian ini.

**Tabel 2.1**

**Tabulasi Perbandingan Penelitian Dahulu dengan Penelitian ini**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Penelitian Indah Dwi Prasetyaningrum (2009)** | **Penelitian Endang Fatmawaty (2003)** | **Penelitian ini** |
| **Judul** | Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Undaris UNGGARAN | Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa FISIP UIN Bandung |
| **Tujuan Penelitian** | menganlisis pengaruh variabel kualitas pembelajaran dan variabel kualitas pelayanan dalam hubungannya kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa Undaris Unggaran | Untuk mengetahui dan menganalisis antara variabel *Total Quality Education* (TQE) dengan variabel kualotas pelayanan yang diberikan bagian administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP | Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa dii FISIP UIN Bandung |
| **Variabel Penelitian** | Kualiats Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan yang dikaji melalui hubungan Kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa | Kualitas Pelayanan yang dikaji hubungannya dengan kepuasan mahasiswa dan *Total Quality Education* (TQE) | Kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa |
| **Pendekatan Penelitian** | Kuantitatif | Kuantitatif | Kuantitatif |
| **Teknik Pengumpulan Data** | Metode Survey Lapangan | Studi lapangan dan studi literatur | Wawancara, Studi lapangan dan Studi literatur |
| **Teknik Pengambilan Sampling** | *Sampel Purposive* | *Proporsional Random Sampling* | *Simple Random Sampling* |

**2.2.3Lingkup Administrasi Publik**

Istilah administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu *“ad”* dan *“Ministrate”* yang berarti “to serve” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan public, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa public, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Menurut Harbani Pasolong (2011: 6) Pengertian public adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano (2008) adalah proses dimana sumberdaya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dam kebijakan public. Sedangkan Keban (2008 : 4) menyatakan bahwa istilah administrasi public menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masuarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu dan harus tunduk menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah. Adapun beberapa uraian mengenai pengertian administrasi public menurut para ahli, diantanya:

Dwight Waldo: *Public administration is the organization and management of men and materials to achieve the purposes of government* (Administrasi public adalah organisasi dan manajemen dari orang-orang dan bahan-bahan untuk mencapai tujuan pemerintah).

Pfiffner dan Presthus (1953) : Administrasi public adalah sebuah disiplin ilmu yang terutama mengkaji cara-cara untuk mengimplementasikan nilai-nilai politik.

Soesilo Zauhar (Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya) menyatakan bahwa administrasi Negara/public adalah proses kerjasama yang berlaku dalam organisasi public dalam rangka memberikan pelayanan public.

Edward H Litchfield administrasi public adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakan dan dipimpin.

Felix A Nigro menambahkan, bahwa, administrasi public mempunyai empat sifat, yakni :

1. *Public Administration* : Usaha kelompok yang bersifat *cooperative* di lingkungan pemerintah.
2. Meliputi seluruh ketiga cabang pemerintah, eksekutif, yudikatif dan legistlatif serta pertalian diantara ketiganya.
3. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijaksanaan public dan merupakan bagian proses politik.
4. Berhubungan erat dengan berbagai macam kelompok. Kelompok *privat* dan invidual dalam memberikan pelayanan public.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi public atau dulu dikenal dengan administrasi Negara pada dasarnya adalah sebuah bentuk kejasamaadministratif yang dikerjakan oleh 2 orang atau lebih demi mencapai tujuan bersama.

Fokus dan lokus dari administrasi adalah ada prinsip-prinsip yang berlaku secara universal, sebagaimana yang dinyatakan oleh Luther/Gullick dan Lyndall Urwick (1973) ada tujuh prinsip administrasi yang biasanya disingkat dengan POSDCoRB yang menggambarkan akyivitas manajer yang pada umumnya ditemu pada semua organisasi. POSDCoRB adalah singkatan dari *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Staffing* (Penstafan), *Directing* (Pengarahan), *Coordinating* (Koordinasi), *Reporting* (Pelaporan) dan *Budjeting* (Penganggaran).

Sandaran utama dari suatu administrasi public itu sendiri adalah *public service* atau pelayanan public. Administrasi public memiliki kajian ilmu tentang politik, hukum, sosial serta manajemen. Salah satu tugas dari administrasi public adalah pembuat kebijakan (*Policy maker*) yang dikenal dengan kebijakan public. Artinyya para administrator ini membuat suatu kebijakan dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada di public (masyarakat).

Administrasi public dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan public serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan public, dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan deengan efektif, efisien dan rasional.

H. George Fredrickson, menjelaskan konsep public dalam lima prespektif, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu public dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.

2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.

3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarkat, yaitu kepentingan public diwakili melalui suara.

4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnyya tidak terdiri individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga sebagai public.

5. Publik segai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintah dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Dalam Praktek administrasi public memiliki dua peran kunci:

1. Dalam ruang public, administrasi public terlibat dalam pengambilan keputusan dimana wilayah politik lebih berperan. Dalam ruang public semua keputusan politik dibuat dan bersifat mengikat kedalam maupun keluar. Ruang public memberikan kewenangan politik pada administrasi public untuk membentuk perangkat yang bertugas mengakkan regulasi yang dibuat.
2. Berdasarkan kewenangan politikyang diberikan oleh komponen ruang public, administrasi publik berhak untuk membentuk perangkat hukum serta menegakkannya.

**2.2.4 Lingkup Kebijakan Publik**

Dewasa ini istilah kebijakan sering diakitkan dengan suatu kegiatan maupun tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kaitannya kebijkan mudah dipahami jika seringkali dihubungkan dengan pengertian politik. Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan.

Kebiajakan Publik, dilihat dari prespektif instrumental, adalah alat untuk mencapai suatu tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah mewujudkan nilai-nilai kepublikan (*public Values*). Nilai-nilai kepublikan sebagai tujuan kebijakan tersebut dapat memiliki wujud bermacam-macam. Namun demikian secara umum kebiajakn public adalah alat untuk :

1. Mewujudkan nilai-nilai yang diidealkan masyarakat seperti keadilan, persamaan dan keterbukaan.
2. Memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, misalnya masalah kemiskinan, pengangguran, kriminalitas dan pelayanan public yang buruk
3. Memanfaatkan prluang baru bag kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat seperti mendorong investasi, inovasi pelayanan dan peningkatan ekspor
4. Melindungi masyarakat dari praktik swasta yang merugikan misalnya pembuatan undang-undang, perlindungan konsumen, ijin trayek, ijin gangguan.

Berikut beberapa pengertian menurut para ahli. Pengertian kebijakan menurut Anderson dalam Islamy ( 2003:17) dalam bukunya prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan Negara adalah sebagai berikut “kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku guna memecahkan masalah tertentu.”

Pendapat Rasastaya yang dikutip Islamy ( 2002:17 ) dalam bukunya prinsip-prinsip kebijaksanaan Negara mengemukakan bahwa kebijakan sebagai suatu taktik yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu suatu kebijakan adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi dan tujuan yang diinginkan
2. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan
3. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Seorang pakar ilmu politik Richard Rose dalam Winarno ( 2002 :15 ) bahwa kebijakan hendak dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai suatu keputusan tersendiri .”Kebijakan yang dibuat harus berkenaan mengenai aturan main dalam kehidupan bersama, baik aturan main yang berhubungan antara masyarakat dengan masyarakat maupun yang berhubungan masyarakat dengan pemerintah.

Leo Agustino (2006:139) mendefinisikan Implementasi Kebijakan sebagai berikut :

Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Studi kebijakan berkembang pada awal 1970-an terutama melalui tulisan Harold D. Laswell. Definisi dari kebijakan publik yang paling awal dikemukakan oleh Harold Laswell dan Abraham Kaplan dalam Howlett dan Ramesh (1995:2) yang mendefinisikan kebijakan publik/public policy sebagai “suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik tertentu (*projected of goals, values, and practices*). Senada dengan definisi ini, George C. Edwards III dan Ira Sharkansky dalam Suwitri (2008: 10) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan”.

Dalam kehidupan Negara-negara yang menganut faham demokrasi, proses pemerintahan dapat dibagi dalam dua tahap, tahap pertama rumusan kebijakan dan tahap kedua pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan pada tahap pertama.Menurut Jones (1991:46) menyatakan bahwa :

Kebijakan sering digunakan dan diperuntukan maknanya dengan tujuan, program, keputusan, hokum proposal, patokan dan maksud besar tertentu.Selanjutnya Jones mendefinisikan kebijakan adalah keputusan tetap yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan (repetitiveness) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut.

Berdasarkan definisi-definisi kebijakan publik yang dipaparkan di atas, maka kebijakan publik memiliki konsep-konsep sebagai berikut :

a. Kebijakan publik berisi tujuan, nilai-nilai, dan praktik/pelaksanaannya.

b. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta.

c. Kebijakan publik tersebut menyangkut pilihan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Kebijakan dapat pula dipandang sebagai sistem. Bila kebijakan dipandang sebagai sebuah sistem, maka kebijakan memiliki elemen-elemen pembentuknya. Menurut Thomas R. Dye dalam Dunn (2000: 110) terdapat tiga elemen kebijakan yang membentuk sistem kebijakan. Dye menggambarkan ketiga elemen kebijakan tersebut sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

Tiga Elemen Sistem Kebijakan

Pelaku

Kebijakan

Lingkungan

Sumber: Thomas R. Dye dalam Dunn (2000:110)

Michael Howlet dan M. Ramesh (1995:11) menyatakan bahwa proses kebijakan public terdiri dari 5 tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan agenda *(agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bias mendapat perhatian daripemerintah.
2. Formulasi Kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan Kebijakan (*decision Making*) yakni suatu proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan sesuatu tindakan.
4. Implementasi Kebijakan (*Policy implementation*) yakni proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*) yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Sedangkan Ripley (1985:49) menyebutkan tahapan atau proses kebijakan public diawali dengan penyusunan agenda, formulasi dan legitimasi kebijakan, evaluasi terhadap implementasi dan kinerja dampak dan kebijakan baru.

Van Meter dan Van Horn dalam Leo Agustino (2006 : 139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai: ”Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.”

Lester dan Stewart Jr. dalam Leo Agustino (2006 : 139) dimana mereka menyatakan bahwa Implementasi sebagai suatu proses dan suatu hasil (output). Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (output), yaitu: tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih.Dari beberapa definisi yang diuraikan di atas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran kebijakan

2. Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan

3. Adanya hasil kegiatan.

Pengertian implementasi kebijakan juga dirumuskan oleh Wahab (2008:64) dalam bukunya Analisis Kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara yang menyebutkan sebagai berikut “Implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan kebijakan (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, pemerintah, eksekutif atau dekrit presiden”.

Berbeda dengan Mazmanian dan Paul S yang dikutip oleh Wahab (2008:65) dalam bukunya Analisis Kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan Negara menjelaskan makna dari implementasi sebagai berikut : Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh pemerintah pusat khususnya oleh lembaga legislatif atau oleh para pengambil keputusan. Akan tetapi, kenyataannya tahapan implementasi akan menjadi sangat penting karena suatu kebijakan tidak akan memilki arti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan secara baik dan benar. Sehingga implementasi merupakan tahapan dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal sesuai tepat sasaran.

Implementasi kebijakan pada dasarnya mengarah pada proses pelaksanaan kebijakan. Dalam praktik implementasi kebijakan merupakan proses yang sangat kompleks. Implementasi Kebijakan adalah aktifitas-aktifitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan. Dampak kebijakan merupakan konsekuensi-konsekuensi yang ditanggung masyarakat, baik yangdiharapkan maupun tidak, keluar dari implementasi kebijakan.

Untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan dikemukakan definisi sebagai berikut:

Mazmanian dan Paul Sabatier (1983:61) Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, Namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan penelitian.

Menurut Bridgman dan Glyn Davis (2000) banyaknya definisi kebijakan public menjadikan sulit untuk menentukan secara tepat sebuah definisi kebijakan public. Oleh karenanya, untuk mempermudah kajian terhadap kebijakan public, dapat meninjau dari 5 karakteristik kebijakan publik, yaitu :

1. Memilki tujuan yang didesain untuk dicapai atau tujuan yang dipahami

2. Melibatkan keputusan beserta dengan konsekuensinya

3. Terstruktur dan tersusun menurut aturan tertentu

4. Pada hakikatnya adalah politis

5. Bersifat dinamis.

**2.2.4 Lingkup Pelayanan Publik**

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai, Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.
2. Adanya aturan, Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dsan terarah.
3. Faktor organisasi,Yaitu merupakan pengaturan dan mekanismekerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu mengasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan, Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
5. Faktor sarana pelayanan, Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efesiensi suatu pelayanan.

Selain itu, berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public
4. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
5. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
6. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaiakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
8. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik meberikan rasa aman dan kepastian hukum.
9. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
10. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
11. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
12. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
13. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

**2.2.5Lingkup Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenaikualitas suatu layanan . Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh , permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis berlangsung terus menerus di dalam memenuhi harapan keinginan dan kebutuhan . Hal ini sesuai dengan teori "*Quality*" yang dikemukakan oleh Marcel Davidson (2003) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas . Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan .

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Terkait kualitas pelayanan publik menurut pasalong (2010:132) sebagai berikut:

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

menurut Tjiptono (1996 : 55) kualitas mencakup pengertian kesesuaian dengan persyaratan,kecocokan untuk pemakaian,perbaikan berkelanjutan,bebas dari kerusakan/cacat,pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Adapun Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

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

Kualitas mempunyai berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan keperluan untuk mempergunakannya. Goetsch dan Davis (1994) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan . Sedangkan definisi kualitas yang ditulis oleh Charles T Hongren dan George Foster (1992) adalah sebagai berikut :

Kualitas adalah permintaan dari pelanggan bukan merupakan permintaan bagian teknik, bukan permintaan bagian pemasaran atau permintaan umum dari manajemen. Permintaan kualitas tersebut berdasar daripengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-udang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntutkan kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemmapuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisensi dan efektifitas.
4. Pertisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanana yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Kesinambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sejalan dengan uraian tersebut di atas, menurut Surjadi (2009:9) hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut.

Kotler (2006: 83) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu”. Pelayanan juga diartikan semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk, atau konstruksi fisik, yang secara konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama (simultan), nilai ditambah yang diberikannya dalam bentuk yang secara prinsip *intangible* (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) bagi pembeli pertamanya. Sedangkan menurut Buddy dalam Anis Wahyuningsih (2002:10), “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”

Menurut Edvardsson ( dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, 2007 )

kualitas adalah bagaimana mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus menberikan nilai itu. Untuk itu, perusahaan harus dapat mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Sedangkan layanan adalah berbagai tindakan dan kinerja yang di tawarkan suatu produk kepada orang lain yang pada dasarnya tidak dapat di lihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu.

Payne (2000) menyatakan jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketakberwujudan (intangibility) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik. Menurut Payne (2000) layanan pelanggan terdapat pengertian:

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehigga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Di samping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari 3 elemen yaitu:

1. Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
2. Sumber daya manusia yang memberikan layanan.
3. Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karekteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. persepsi dan interaksi dengan pelanggan dalam pemberian pelayanan juga ikut menentukan evaluasi kualitas pelayanan. Konsequensinya jasa yang sama bisa di nilai berlainan oleh konsumen yang berbeda.

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ( dikutip oleh Tjiptono dan Chandra, 2005 ) ada lima dimensi pokok jasa :

1. Reliabilitas ( *reliability* ), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepakati.
2. Daya tanggap ( *responsiveness* ), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan di berikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan ( *assurance* ), yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
4. Empati ( *emphaty* ), berarti perusahaan memahami masalah para pelangganya dan bertindak demi kepentingan pelangga, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik ( *tangible* ), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlangkapan, dan materi yang di gunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

**2.2.6Lingkup Kepuasan Pelanggan**

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dapat dilihat sebagai berikut:

1. (Kotler, 1997 dalam Lupiyoadi, 2009)Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.
2. Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2007), bahwa kepuasan pelanggan adalah respon konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk.
3. Wilkie dalam Tjiptono (2000), kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman komsumsi atas suatu produk atau jasa.
4. Cadotte, Woodruff dan Jenkins dalam Tjiptono (2007) kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
5. Oliver dalam Peter (2000), kepuasan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam konsumen tentang pengalaman pengkomsumsian.
6. Supranto (2001) mengatakan, pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Kotler ( dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, 2007 )

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk serta harapannya akan produk tersebut. Apabila kinerja yang ada, berada di bawah harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, bila kinerja berada di atas harapan, maka konsumen akan merasa puas. Jadi dapat d lihat bahwa, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan pelanggan dan kinerja perusahaan.

Menurut Assegaff ( 2009 ) kepuasan konsumen adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan konsumen di pandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan juga dapat di pertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

Mahasiswa dalam peraturan pemerintah RI No. 30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Selanjutnya menurut Sarwono (1978) mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi terdaftar untuk 18 mengikuti pelajaran di perguruan tinggi dengan batas usia sekitar 18-30 tahun. Mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperoleh statusnya karena ikatan dengan perguruan tinggi. Mahasiswa juga merupakan calon intelektual atau cendekiawan muda dalam suatu lapisan masyarakat yang sering kali syarat dengan berbagai predikat.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). Sementara Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2011: 233).

Pengertian kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka (Simamora dalam Winarsih, 2007:22). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Winarsih, 2007:22). Mengacu pada definisi-definisi tersebut di atas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasaan konsumen (mahasiswa) merupakan suatu kondisi yang di tunjukan olah pelanggan setelah menggunakan jasa atau pelayanan tersebut. Bila responnya positif maka konsumen merasa puas dan akan melakukan transaksi ulang. Namun sebaliknya, bila konsumen merasa tidak senang atau kecewa terhadap pelayanan yang di terimanya, maka konsumen tergolang tidak puas dan mempunyai *image negative* terhadap pelayanan tersebut. Arti konsumen disini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung.

Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpresepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau yang ideal, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan mahasiswa. Levin, Brook dan Howard dalam High Expectation mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapanharapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan hardware (non human element), software (human element), kualitas hardware dan kualitas software dan nilai tambah dari proses pembelajaran (Sopiatin, 2010:37).

Zeithmal dan Bitler (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi faktor-faktor lain yang diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas Produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hadil mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau situasi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor Pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang pelanggan ketika dia membandingkan persepsinya terhadap suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Jadi jika performance sama atau bahkan melebihi, baru ada kepuasaan (Darmadi, 2000), dimensi dari kepuasan diantaranya :

1. Sesuai yang diinginkan
2. Mendapatkan apa yang diinginkan
3. Kepuasaan menyeluruh

**2.2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dwiyanto (1995: 6) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sering membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan public. Berdasarkan hal ini bahwa citra kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

Menurut Zeithml dan Bitner (1996), Kepuasan pelanggan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hayanya sekedar penilaian kualitas pelayanan. Kepuasan mahasiswa selain dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu kualitas barang dan harga (faktor internal), faktor situasi dan pribadi dari mahasiswa ( faktor eksternal). Faktor situasi dan pribadi adalah faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh lembaga perguruan tinggi, maka untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang dapat dilakukan oleh lembaga di perguruan tinggi adalah meningkatkan kualitas barang, kulitas pelayanan dengan harga yang sesuai. Walaupun dalam penelitian ini tidak semua faktor tersebut akan diteliti, namun perlu juga diketahui bagaimana hubungan seluruh fakktor tersebut akan diteliti, namun perlu juga diketahui bagaimana hubungan seluruh faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa, seperti terlihat pada gambar 2.2 Dibawah ini :

**Gambar 2.2**

**Model Hubungan antara kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan**

Faktor Situasi

Kualitas Pelayanan

Kepuasan Pelanggan

Kualitas Barang

Harga

Faktor Pribadi

*Sumber : Zeithml dan Bitner, 1996*

Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang ada pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dan pelanggan. Selain itu juga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu ekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Tjiptono, 1996:9).

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (mahasiswa) akan memilki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*Performance expectation*), harapan tersebut adalah standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesuangnguhnya dirasakan konsumen (mahasiswa). Fungsi produk yang dirasakan konsumen (mahasiswa) sebenarnya adalah persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa tersebut.

Pada dasarnya fakultas tidak hanya menjual jasa saja tetapi juga menjual produk seperti kualitas lulusan yang unggul bersaing dalam pasaran kerja, sehingga semua faktor tersebut harus diperhatikan secara merata untuk menjamin kepuasan pelanggannya, Namun sebagai lembaga perguruan tinggi yang bergerak dibidang jasa pendidikan, keunggulan bersaing yang paling utama bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa apabila pelanggan dari suatu perguruan tinggi adalah mahasiswa, maka kualitas pelayanan dalam suatu perguruan tinggi akan dapat berperan dalam upaya bagi pihak administrasi fakultas untuk memberikan jasa pelayanannya.

* + 1. **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Teori Ilmu Administrasi**

Konsep pelayanan publik sebenarnya bukan merupakan konsep yang baru, secara filosofi kemunculan ilmu administrasi negara sebetulnya terkait erat dengan konsep pelayanan publik. nicholy henry (1988:22) mengemukakan bagaimana hubungan administrasi negara dengan kepentingan publik. dalam bahasan tersebut henry menyimpulkan bahwa tuntutan terhadap peran administration (birokrasi) dalam pelayanan publik telah menjadi kajian yang sangat filosofis dan berumur panjang jauh sebelum ilmu administrasi negara itu sendiri muncul dan berkembang. dari analisisnya henry mengemukakan konklusi bahwa sesungguhnya pelayanan publik merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. dalam hubungan ini dapat dipahami jika kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupnya. pemenuhan kebutuhan hidup terebut ada yang diperoleh melalui mekanisme pasar dan ada pula yang diperoleh tidak melalui mekanisme pasar.

Fungsi pemerintah maka pelayanan publik tidak hanya semata bersifat “*profit orientied*” tetapi lebih beorientasi sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. karena itu penentuan dari proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (*social approach*), karena yang paling tahu akan baiknya pelayanan yang diberikan adalaha masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan, menurut saefullah (1999:9) bahwa “penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan“. sedangkan menurut triguno (1997:78) pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Sementara wyckof (dalam tjiptono 1996:59) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu : tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan ini berarti, bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk. Untuk itu fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat betul-betul berkualitas.

**2.2 Kerangka Berfikir**

Tujuan dari pelayanan pendidikan yang diberikan oleh pergurua tinggi adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswanya dengan dengan mengahsislkan lulusan yang memilki prestasi yang baik, sebab dengan adanya pelayanan yang baik, maka apa yang menjadi tujuan dari kegiatan pendidikan akan dapat terlaksana dengan baik juga.

Untuk mengarah pada pada usaha peningkatan kualitas pelayanan administrasi diperlukan adanya perhatian terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pelayanan mempunyai aneka ragam unsur atau dimensi. Dimensi pelayanan merupakan penjabaran dari aspek yang dioperasikan oleh perusahaan. Dimensi utama yang ditampilkan perusahan kepada pelanggan adalah fasilitas dan Sumber Daya Manusia (SDM). Secara operasional kedua unsur tersebut perlu dijabarkan secara spesifik agar pelanggan dapat secara spesifik menilai unsur-unsur pelayanan yang disampaikan oleh perusahaan. Dalam hal ini terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan dan diharapakan mahasiswa.

kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman (1998) ,yaitu :

1. Bukti Langsung *(Tangible),* yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan,seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Kendala *(Reliability),*yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap *(Responsiveness),* yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan *(Assurance)*, yaitu :kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan,kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati *(Emphaty)*, yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Menurut Kotler ( dikutip oleh Tjiptono dan Chandra, 2005 ) ada beberapa metode yang dapat di gunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1. *System* keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyiapkan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelangganya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapatan, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan biasanya berupa kotak saran yang di tempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites dan lain-lain.
2. *Ghost shooping ( mystery shoping )* Salah satu cara memperolah gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan jasanya. Kemudian mereka membuat laporan berkasnya dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.
3. *Lost customer analysis* Penyedia jasa dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

Menurut Tjiptono (1996) Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dan pelanggan. Selain itu juga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Adapun indikator yang digunakan dari kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diantaranya (Sutarji dan Sri Ismi Maulidiyah, 2006) :

1. Sistem Layanan
2. Kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi
3. Biaya yang tidak terlaku mahal
4. Lulus Tepat Waktu

Maka, berdasarkan uraian pemikiran diatas, peneliti mengemukakan paradigma penelitian, sebagaimana pada gambar berikut :

**Gambar 2.3**

**Model Paradigma Penelitian**

**Kualitas Pelayanan (Parasuraman, 1998)**

**Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

**(Sutardji&Sri Ismi Maulidyah, 2006)**

1. Sistem Layanan
2. Kemudahan dan Kecepatan Meperoleh Informasi
3. Biaya yang tidak terlalu mahal
4. Lulus Tepat Waktu

Bukti Langsung *(Tangible)*

Kehandalan (*Reliability*)

Daya Tanggap (*Responsive*)

Jaminan (*Assurance*)

Kepedulian (*Emphaty*)

**2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara simultan besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung.
2. Kualitas pelayanan secara parsial diukur melalui Bukti langsung (Tangible), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsive), Jaminan (Assurance) dan Kepedulian (Emphaty) terhadap Kepuasan mahasiswa (Kualitas Layana, Kemudahan dan Ketepatan memperoleh informasi, Biaya yang tidak terlalu mahal dan Lulus tepat waktu) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung.