

SOCIAL RESPONSE ATAS PELAYANAN BERBASIS CUSTOMER SATISFACTION PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUNAN AMPEL SURABAYA

Nur Syam

**Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya
nursyamtuban2018@gmail.com**

Abstrak

Kajian ini merupakan upaya untuk menjelaskan mengenai Respon sosial atas pelayanan berbasis customer satisfaction pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya. Penelitian dilakukan terhadap 134 responden dari mahasiswa FEBI UIN Sunan Ampel. Kajian ini berupaya untuk menjelaskan tentang kualitas pelayanan administrasi dalam respon para mahasiswa yang memiliki pengalaman tentang pelayanan administrasi dari para tenaga kependidikan. Di antara yang dikaji adalah semangat dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan uji t diketahui bahwa ada perbedaan yang signifikan antara pelayanan yang memuaskan dan tidak memuaskan. Pelayanan yang memuaskan ternyata lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang tidak memuaskan. Jadi secara umum bisa dinyatakan bahwa pelayanan administrasi pada FEBI UIN Sunan Ampel ternyata memuaskan.

Kata kunci : *customer satisfaction, pelayanan administrasi*

Abstract

This study is an attempt to explain the social response to customer satisfaction-based services to students of the Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI) Sunan Ampel Surabaya State Islamic University (UIN). The study was conducted on 134 respondents from FEBI UIN Sunan Ampel students. This study seeks to explain the quality of administrative services in the response of students who have experience of administrative services from educational staff. Among those that were studied were the spirit in providing services, the timeliness of services, the speed in providing services and hospitality in providing services. Based on the t test it is known that there is a significant difference between satisfying and unsatisfactory services. A satisfying service is greater than an unsatisfactory service. So in general it can be stated that the administrative services at FEBI UIN Sunan Ampel were satisfactory.

Keyword : *Service, costumer satisfaction, administration*

Pendahuluan

Era sekarang disebut sebagai era pelayanan publik berkualitas. Sebuah era di mana setiap individu menginginkan mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan bermanfaat. Masyarakat di era industri 4.0 ini ditandai dengan keinginan memperoleh sesuatu secara instan, atau semakin cepat semakin baik, dalam semua aspek yang diinginkannya. Di tengah era serba on line, maka individu juga menginginkan pelayanan yang dengan cepat bisa didapatkan secepat bagaimana sistem on line tersebut bekerja.¹

Institusi pendidikan tinggi tentu memanggul tugas yang tidak ringan di tengah perubahan tuntutan masyarakat yang berada di era industro 4.0 tersebut. di antara tugas tersebut adalah bagaimana perguruan tinggi dapat menjadi tempat untuk menggembleng para mahasiswa agar menjadi manusia yang siap menghadapi masa depan, yang disebut sebagai era disruptif. Yaitu sebuah era yang tidak menentu disebabkan oleh perubahan cepat dipicu oleh perkembangan teknologi yang sangat cepat. Institusi pendidikan tinggi harus mampu berperan untuk membawa perubahan dalam kerangka mencetak manusia yang unggul dan bermasa depan.²

Sesiapapun bersepakat bahwa pendidikan tinggi merupakan instrument terbaik dalam kerangka untuk menyiapkan SDM andal di masa depan. Bahwa sekarang kemudian muncul “keraguan” terhadap peran perguruan tinggi tentu merupakan konsekuensi perubahan sosial yang terus terjadi dan menuntut para pengelola institusi pendidikan tinggi untuk terus berbenah.³

Salah satu di antara tantangan institusi pendidikan tinggi ialah era disruptif yang dipicu oleh kehadiran Era Revolusi Industri 4.0 yang merupakan konsekuensi dari terus berkembangnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat di dalam menghadapi dunianya yang terus berkembang. Perubahan pada era revolusi Industri 4.0 itu

¹ Nur Syam, *Friendly Leadership, Kepemimpinan Sebagai Ruh Manajemen*, (Jogyakarta: LkiS, 2018), 89-94

² Nancy W. Gleason, eds., *Higher Education in The Era of The Fourth Industrial Revolution*, (Singapore: Palgrave Macmillan), 2018, vii-viii.

³ Nur Syam, *Dari Bilik Birokrasi: Esai Agama, Pendidikan dan Birokrasi*, (Jakarta: Senama Sejahtera Utama, 2017), 18-30.

sedemikian cepat, sehingga nyaris meninggalkan sebagian besar masyarakat dan sebagian lainnya *leading* beberapa langkah di depan.⁴

Perkembangan tersebut memicu terhadap perubahan dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi. Di antara yang vital ialah mengenai manajemen institusi pendidikan tinggi dan juga program pembelajaran di dalam institusi pendidikan tinggi. Perubahan tersebut mengharuskan para pimpinan institusi pendidikan tinggi untuk merespon dengan cepat agar tidak tertinggal dengan perubahan yang sedemikian cepat di tengah kehidupan pendidikan tinggi.⁵

Saya sering menyampaikan apa yang dipidatoka oleh Presiden Joko Widodo bahwa negara yang hebat bukanlah negara besar mengalahkan yang kecil, negara yang kuat mengalahkan yang lemah, akan tetapi negara yang hebat ialah negara yang cepat merespon perubahan sosial yang terus berkembang. Bisa dijadikan contoh, misalnya ialah Negara Singapura yang merupakan negara kecil, akan tetapi negara ini bisa mengalahkan negara besar dalam kesejahteraan, kebersihan, pendidikan, SDM dan sebagainya dibandingkan misalnya dengan negara Indonesia yang besar. Contoh lain, Iran bukanlah negara besar dan kuat, akan tetapi memiliki ketahanan dalam menghadapi embargo yang dilakukan oleh Amerika Serikat. Korea Utara juga bukanlah negara hebat dan besar, akan tetapi berani menantang Amerika Serikat yang merupakan negara super power.

Dengan demikian, di dalam konteks ini, negara yang memiliki respon terhadap perubahan sosial merupakan negara yang dapat *survive* di tengah badai revolusi industri yang sedang terjadi. Saya kira, Indonesia yang sudah memasuki G 20, mestilah terus menerus melakukan perubahan agar tidak tertinggal dengan negara lain yang juga terus berubah. Dan institusi pendidikan tinggi tetaplah merupakan *instrument* yang tetap penting untuk menyangga perubahan dan meresponnya.

Sebagaimana yang diangankan oleh Presiden Joko Widodo, bahwa tahun 2025 Indonesia harus masuk ke dalam *World Class Bureacracy* (WBC), sehingga perangkat untuk memasuki area tersebut harus disiapkan. Yang terpenting adalah reformasi birokrasi, dengan area yang sudah disepakati. Tujuan dari reformasi birokrasi untuk menyongsong WBC adalah melalui penguatan pelayanan publik yang berbasis pada

⁴ Tom Nichole, *The Death of Expertise, The Campaign Against Established Knowlegde and Why it Matter*, (USA: Oxford University Press, 2017), 70-104

⁵ Nancy W. Gleason, *Higher Education...*

kepuasan pelanggan. Jadi kepuasan pelanggan merupakan kata kunci untuk menjembatani antara reformasi birokrasi, masyarakat dan WBC dimaksud.⁶

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel, dan secara khusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), tentu harus menjadi contoh dalam kerangka mengembangkan pelayanan publik dalam konteks kepuasan pelanggan tersebut, sebab pada Fakultas ini diseleggarakan program manajemen, yang menjadi ujung tombak bagi institusi ini dalam kerangka menguji teori, merevisi atau mereview terhadap konsep dan teori manajemen yang selama ini menjadi program tata kelola kelembagaan.

Oleh karena itu, di tengah nuansa reformasi birokrasi dengan layanan manajemen kinerja dan *Total Quality Management* (TQM), maka penelitian ini berupaya untuk menjelaskan dalam skala kecil tentang pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh tenaga kependidikan pada FEBI UIN Sunan Ampel Surabaya, lalu menjelaskan respon sosial mahasiswa atas pelayanan publik yang dirasakannya.

Metode Penelitian

Permasalahan di dalam kajian ini adalah bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya dalam pandangan para mahasiswa, dan apakah pelayanan tenaga kependidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel tersebut memuaskan para pelanggannya?

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan para pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh para tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2019.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dan dilanjutkan dengan analisis statistik, melalui wawancara langsung dengan sebanyak 134 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, yang dilakukan oleh para pewawancara. Untuk kepentingan ini, maka digunakan pedoman wawancara secara terstruktur dalam coraknya pengisian pedoman wawancara tertutup dan terbuka. Untuk teknik wawancara tertutup, maka jawaban sudah disediakan, sehingga para responden akan menjawab salah satu dari

⁶ Lukman Hakim Saifuddin, "Kata Pengantar" dalam Nur Syam, *Friendly Leadership...*, v-viii.

pilihan jawaban yang sudah disediakan, sementara itu yang pola terbuka maka mahasiswa diberi peluang untuk menjawab sesuai dengan apa yang dipikirkannya. Jawaban atas pertanyaan tersebut kemudian ditalli dan jawaban atas pertanyaan terbuka kemudian dikategorikan sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan angket tertutup dan semi terbuka. Angket tertutup artinya bahwa alternatif jawaban sudah disediakan dan responden tinggal memilih mana yang dianggap tepat sebagai jawaban, sedangkan yang semi terbuka terkait dengan pandangan atau respon atau usulan bagi perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Ada sebanyak 20 pertanyaan dengan kategori 6 pertanyaan untuk identitas responden, 13 pertanyaan untuk respon sosial atas pelayanan administrasi dan 1 pertanyaan untuk respon usulan perbaikan kualitas pelayanan.

Sebagaimana penelitian kuantitatif, maka analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan deskripsi tentang masing-masing pertanyaan. Setiap item pertanyaan akan dideskripsikan persentasenya, dan setelah itu akan dikategorikan dalam skala nominal berdasarkan pemilahan di bawah angka 5 untuk tingkat kepuasan yang akan diberikan label tidak memuaskan sampai kurang memuaskan, dan untuk angka 6 ke atas akan diberikan label cukup memuaskan sampai memuaskan. Melalui kategorisasi semacam ini, maka diketahui secara utuh perbedaan antara responden yang menyatakan puas atas pelayanan administrasi sampai yang tidak puas.

Penelitian Terdahulu

Ada beberapa kajian untuk menggambarkan tentang penelitian yang sudah dilakukan dalam melihat kualitas pelayanan publik melalui institusi pendidikan tinggi, yang secara khusus mengenai kualitas pelayanan publik, yaitu pelayanan administrasi kepada para mahasiswa. **Pertama**, adalah kajian Yehezkiel Danantyo dan Hartono Subagio bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *service quality* terhadap *customer satisfaction*, dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*.⁷

Kedua, Penelitian Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, dan I Putu Gede Sukaatmaja bahwa dalam penelitian yang dilakukan di Koperasi Dalam Diak Rai

⁷ Yehezkiel Danantyo dan Hartono Subagio, "Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada PT Citra Mitra Anugerah", <https://media.neliti.com:publication>, diunduh 12 Januari 2020

Hamutuk, ternyata kualitas pelayanan yang lebih baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan *customer loyalty*.⁸

Ketiga, Penelitian “Pengaruh *Service Quality*, *Marketing Mix* dan Kepuasan Mahasiswa terhadap *Customer Loyalty*” oleh Rokhmat Subagyo dan A. Aqim Adlan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa, dan *marketing mixed* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.⁹

Keempat, Siti Husna AINU Syukri dalam penelitiannya menyatakan bahwa perkembangan alat transportasi di Yogyakarta ternyata berpengaruh terhadap keruwetan kota. Oleh karena itu diperlukan indeks kenyamanan pengembangan kenyamanan masyarakat, yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible (physical evidence)*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil kepuasan pelanggan terhadap pelayanan trans Jogja rendah. Demikian pula gap antara harapan dan persepsi konsumen terhadap Trans Jogja juga negatif.¹⁰

Kelima, Penelitian Adi Kuswanto, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap level kepuasan pelanggan, dinyatakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Bank Danamon meliputi *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Dari penelitian ini ternyata hanya variable *tangible* dan *empathy* yang memiliki pengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Dan yang lainnya tidak memiliki pengaruh positif.¹¹

Keenam, Penelitian Andhika Tanjung dan Brilyanes Sanawitri bahwa studi ini menemukan hasil beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap *customer retention* yakni *customer trust*, *switching barriers*, yang memiliki pengaruh langsung terhadap *customer retention* dan ada juga beberapa variabel yang berpengaruh tidak langsung

⁸ Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, I Putu Gede Sukaatmaja, “Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadiran di Dili Timor Leste”, dalam E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.3 (2016), 455-488.

⁹ Rokhmat Subagyo dan A. Aqim Adlan, “Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty”, dalam www.researchgate.net diunduh 15 Januari 2020

¹⁰ Siti Husna AINU Syukri, Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans-Jogya” dalam *Jurnal Ilmiah Teknik Industri (JITI)*, Vol. 13, No. 2, Des. 2014, 103-111.

¹¹ Adi Kuswanto, “Service Quality Influence on Customer Satisfaction Level” dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol 14, No 2 (2009).

yakni *customer services quality* dan *customer perceived value*. Berdasarkan uji t dinyatakan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*.¹²

Ketujuh, Penelitian Roy Prabowo menyatakan, bahwa Mutu pelayanan akademik dan sarana prasarana dapat diukur dengan model SERVQUAL yang memperhatikan 5 dimensi yaitu: 1) Bukti langsung, 2) Keandalan, 3) Daya tanggap, 4) Jaminan dan 5) Empati. Pada proses transisi perubahan fakultas, dari Fakultas Dakwah ke Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentu memberikan dampak kepuasan atau tidak bagi mahasiswa yang bisa dikatakan sebagai konsumen terkait pelayanan yang diberikan manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, pada kesempatan ini bagian akademik dan sarana prasarana. Analisis kesesuaian antara harapan dan kenyataan menggunakan model diagram kartesius. Hasil analisis deskriptif, bukti langsung pelayanan (57,90%), keandalan pelayanan (59,60%), daya tanggap pelayanan (60,93%), jaminan pelayanan (64,81%) dan empati pelayanan (59,31%) dalam kategori sedang.¹³

Kedelapan, berdasarkan penelitian Luki Rakasiwi, bahwa: Kesimpulan penelitian ini adalah, 1) Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,400 > 1,969$ dan nilai signifikansi $< 0,5$ yaitu 0,000. 2) Ada pengaruh positif sarana akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,573 > 1,968$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. 3) Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan akademik dan sarana akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan uji F diperoleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $216,672 > 3,030$ nilai signifikansi $< 0,5$ yaitu 0,000. 4) Variabel tentang kualitas pelayanan memberikan sumbangan relatif sebesar 53% dan sumbangan efektif 7,9%. Variabel sarana akademik memberikan sumbangan relatif 73,6% dan sumbangan efektif 54,2%. Berdasarkan besarnya sumbangan relatif dan

¹² Andhika Tanjung dan Brilyanes Sanawitri, "Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Retention (Survei Pelanggan J.Co Donut & Coffee Malang), dalam Jurnal Administrasi Bisnis, vo. 53, no. 1 (2017).

¹³Roy Prabowo. NIM: B77210111. 2014. Kepuasan Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel. Skripsi. Fakultas Psikologi Dan Kesehatan UIN Sunan Ampel Surabaya.

efektif nampak bahwa variabel sarana akademik memiliki kontribusi yang lebih tinggi terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan variabel kualitas pelayanan.¹⁴

Dari penelusuran terhadap kajian terdahulu ini dapat diketahui bahwa judul penelitian tentang “*Social Response atas Kualitas Pelayanan Administrasi Berbasis Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*” dapat dinyatakan sebagai judul penelitian yang “relatif” orisinal. Dengan demikian, akan dapat dijelaskan secara memadai tentang kualitas pelayanan administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini akan menggunakan kerangka teori yang dikembangkan oleh Taman Abdullah dkk., bahwa yang menentukan terhadap kepuasan mahasiswa adalah: 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada mahasiswa 3) Ketepatan dalam melaksanakan janji 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan karyawan dalam bersikap dan berbicara 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyelesaian layanan 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.¹⁵

Namun demikian, tidak semua indikator ini diuji, sebab penelitian ini hanya akan melihat beberapa indikator saja, yaitu: indikator keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, semangat dalam pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, tempat yang nyaman, dan pembiayaan.

Respon Sosial, Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Pelanggan

Respon sosial merupakan paduan dari dua kata, yaitu respon dan sosial. Pengertian respon adalah balasan atau tanggapan, sedangkan dalam kamus Bahasa

¹⁴ Luki Rakasiwi, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta” dalam eprint.ums.ac.id diunduh 19 Januari 2020

¹⁵ Taman Abdullah, dkk., “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, dalam Jurnal Nominal Volume 2, No 1, tahun 2013, 99-111.

Besar Bahasa Indonesia adalah tanggapan, reaksi atau jawaban.¹⁶ Respon dalam bahasa Indonesia berasal dari bahasa Inggris *response*. Kata sosial juga berasal dari bahasa Inggris *social*, yang memiliki arti yang sangat luas, di antaranya menurut Keith Jacobs adalah sesuatu yang dibangun dan terjadi dalam sebuah susut komunitas.¹⁷ Sedangkan Paul Ernest menyatakan bahwa kata sosial adalah sejumlah manusia secara individu yang terlibat di dalam kegiatan bersama.¹⁸

Dengan demikian pengertian respon sosial adalah tanggapan atau reaksi dari sekelompok individu atas kegiatan bersama yang dilakukan oleh kelompok atau individu dalam suatu komunitas. Di dalam penelitian ini, respon sosial yang dimaksudkan adalah tanggapan atau reaksi sekelompok mahasiswa yang sedang mengikuti program pembelajaran pada suatu institusi pendidikan. Dengan kata lain, bahwa respon sosial adalah tanggapan masyarakat atas suatu aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok individu lainnya.

Pelayanan administrasi juga merupakan gabungan antara dua kata, yaitu pelayanan dan administrasi. Keduanya merupakan istilah yang lazim digunakan dalam tata kelola atau manajemen atau di dalam public policy. Menurut Miftah Thaha, pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuandan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.¹⁹ Sedangkan pelayanan administrasi adalah pelayanan yang terkait dengan persuratan, administrasi keanggotaan atau administrasi perpustakaan, dan sebagainya. di dalam pelayanan adminitrasi, misalnya Program Studi Ilmu Pemerintahan selama ini meliputi pelayanan dalam bentuk penyusunan dan penulisan skripsi, bimbngan akademik, dan pelayanan perpustakaan. Prosedur pelayanan tersebut mengacu kepada pedoman yang sudah ditetapkan oleh program studi pada institusi pendidikan.²⁰

¹⁶ Hasan Alwi dkk., Kamus Besar Bahasa Indonesia: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Edisi Ketiga,(Jakarta: balai Pustaka, 2005), 952

¹⁷ Pengertian Sosial, Macam dan Unsur Menurut Para Ahli, dalam Materi Belajar.co.id diunduh 16 Januari 2020.

¹⁸ Pengertian Sosial, Macam dan Unsur...

¹⁹ repository.uin.suska.ac.id diunduh 16 Januari 2020.

²⁰ Pelayanan Adminsitrase dalam ipem.fisip.unpad.ac.id diunduh 16 Januari 2020.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah suatu perasaan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan.²¹ Kepuasan pelanggan merupakan jenis perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membeli atau mendapatkan barang atau jasa dari individu, kelompok atau institusi seperti perusahaan, birokrasi dan lain-lain, dan bisa dalam bentuk senang, kurang senang atau tidak senang. Sedangkan faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Salah satu yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah melalui survey kepuasan pelanggan.

Hasil Penelitian

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Visi UIN Sunan Ampel Surabaya “Menjadi Universitas Islam Unggul dan Kompetitif Bertaraf Internasional”. Kemudian misinya adalah menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang unggul dan berdaya saing, mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat yang religius berbasis riset. Fokus kajian UIN Sunan Ampel adalah mengembangkan ilmu keislaman multidisipliner, serta pendidikan sains dan teknologi yang unggul dan bertaraf internasional.

Pertama, di dalam sejarah perkembangan integrasi ilmu, maka sudah ada tiga yang menjadi tolok ukur, yaitu model pohon ilmu (UIN Malang), model integrasi interkoneksi (UIN Jogjakarta), dan model integrasi ilmu (UIN Jakarta), dan juga sudah diperkenalkan model Twin Towers (UIN Surabaya) yang diluncurkan tahun 2010 yang lalu. Di dalam konteks ini, maka UIN Sunan Ampel sudah mengambil konsep integrasi ilmu *base on twin towers*.²²

Lalu, visi ini harus diderivasi ke dalam misi, dimasukkan di dalam renstra dalam bentuk program dan kegiatan berbasis pada sasaran kinerja, indikator kinerja, program

²¹ Muchlisin Riadi, “Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan” dalam Kajian Pustaka.com diunduh 18 Januari 2020.

²² Nur Syam, *Integrated Twin Towers; Arah Baru Pengembangan Islamic Studies Multidisipliner*, (Surabaya: Sunan Ampel Press, 2010). Periksa juga Miftahuddin, *Model-Model Integrasi Ilmu: Perguruan Tinggi Keagamaan Islam, Studi Multi Situs pada UIN Jakarta, UIN Yogyakarta, dan UIN Malang*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019).

dan kegiatan serta anggaran yang jelas. Harus ada keberanian untuk memutuskan mana program prioritas dan mana program yang bisa ditunda dulu dalam kerangka mengedepankan ketercapaian misi dimaksud. Pemimpin harus memiliki keberanian untuk memutuskan di tengah banyak pilihan program yang baik, dengan cara menentukan mana yang urgen dan mana yang important.

Kedua, manajemen kinerja. Salah satu kelemahan dari pimpinan PTKIN –karena berangkatnya dari dosen dalam bidang ilmu tertentu—maka biasanya kurang aware terhadap manajemen birokrasi. Padahal perkembangan birokrasi sudah sedemikian cepat. Masih kita lihat PTKIN yang menggunakan manajemen lama, tahun 1980-an dengan George Terry sebagai pakarnya, yang saya menyebutnya sebagai manajemen konvensional, yaitu *planning, organizing, actuating and controlling (POAC)*. Manajemen seperti ini sudah sangat lama ditinggalkan dengan mengembangkan *Total Quality Management (TQM)*, yang salah satu derivasinya adalah Manajemen Kinerja atau *Performance Management*. Manajemen ini sangat cocok dengan dunia birokrasi termasuk birokrasi PTKIN. Manajemen ini yang sekarang digunakan oleh Pak Jokowi untuk menggerakkan roda birokrasi agar program dan kegiatannya jelas dan terukur out come atau dampak positifnya.²³

Melalui sasaran kinerja yang jelas –apa dan siapanya—lalu indicator kinerjanya –apa, siapa, bagaimana dan mengapa—lalu terukur targetnya, kemudian juga terukur capaiannya. Sasaran kinerja merupakan gambaran siapa yang dikenai program atau kegiatan dan apa programnya dengan catatan harus jelas dan jangan ambigu atau berupa konsep. Saya teringat ketika dikritik Pak Jokowi dalam satu forum Rapat Koordinasi seluruh Pejabat Eselon satu, bahwa kebanyakan sasaran kinerja itu tidak jelas apa dan siapa sasarannya, dicontohkan “program pemberdayaan nelayan”, maka tidak jelas apa dan siapanya. Menurut Beliau lebih baik jika programnya itu “memberi bantuan jaring untuk nelayan sejumlah sekian orang”. Dengan program yang jelas, maka akan bisa diukur capaiannya dan dampaknya bagi mereka. Saya kira PTKIN bisa menggunakan cara berpikir Pak Jokowi yang praktis ini dalam kerangka merumuskan restranya. Harus menggunakan rumus 4 (empat) jelas, yaitu jelas sasarannya, jelas indikatornya, jelas targetnya, dan jelas capaiannya (Jelas SITC).²⁴

²³ Nur Syam, *Dari Bilik ...*, 215-228

²⁴ Nur Syam, *Friendly Leadership...*, 145-152

Ketiga, Reformasi Birokrasi. Saya mengamati salah satu “kelemahan” PTKIN juga di dalam kerangka mengembangkan reformasi birokrasi. Program ini merupakan program yang berseiring dengan manajemen kinerja yang telah dikembangkan semenjak zaman Pak SBY dan memperoleh penguatan yang semakin jelas di era Pak Jokowi. Makanya nama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) menjadi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan&RB), karena reformasi birokrasi menjadi sasaran strategis pemerintah. Mestinya reformasi birokrasi juga menjadi sasaran strategis di PTKIN. Harus dikenal dengan baik 8 (delapan) area perubahan yang sangat masyhur di dunia reformasi birokrasi. Yaitu: manajemen perubahan, pengembangan SDM, penguatan struktur dan tata kelola, penataan regulasi, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, penguatan mindset reformasi birokrasi dan penguatan budaya kerja.

Pimpinan PTKIN harus terus menerus mengembangkan: 1) inovasi dalam memenuhi target manajemen perubahan. Prioritaskan agar inovasi menjadi roh mendasar di dalam RB, jika diperlukan berikan reward bagi upaya untuk mengembangkan inovasi bagi civitas akademika. Reward tidak selalu dalam bentuk uang, tetapi penghargaan. 2) pimpinan PTKIN harus mengembangkan SDM yang relevan dengan kebutuhan. Misalnya, menempatkan orang yang cocok dalam jabatannya yang memiliki loyalitas pada institusi. Orang “pinter, bener tur pener”. Ungkapan orang Yogyakarta ini perlu saya garis bawahi, karena pintar saja tidak cukup bahkan pintar dan benar juga kurang cukup, maka yang pas kalau pintar, benar dan memiliki loyalitas dan empati yang sangat baik bagi institusinya.

3) terus menerus memperkuat dan mengembangkan struktur dan tata kelola yang baik. Harus selalu melakukan upaya untuk mereview terhadap struktur mana yang masih relevan dan mana yang perlu dikaji ulang. Sambil terus mengembangkan struktur baru nonstructural yang berguna bagi institusi. Struktur baru nonstructural ini dimaksudkan sebagai upaya menjawab tantangan perubahan yang tidak bisa direspon secara cepat oleh birokrasi, karena batasan-batasan regulasi. 4) penataan regulasi. Saya kira perlu dilakukan review terhadap aturan-aturan yang sudah tidak lagi relevan dengan perubahan yang terjadi. Bisa saja dalam bentuk SK Rektor, Surat Edaran Rector atau lainnya untuk direvisi dengan melibatkan Senat Universitas/Institut agar regulasi yang diterbitkan selalu relevan dengan keperluan. 5) penguatan akuntabilitas dengan

melakukan perbaikan tentang pelaporan program dan kegiatan yang tepat waktu, tepat sasaran, tepat anggaran dan tepat pelaksanaan. Semua terkoordinasi dengan memadai dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi institusi. 6) penguatan pengawasan. Kita sudah memiliki Sistem Pengawasan Internal, yang di antara tugasnya adalah memastikan semua program dan kegiatan berjalan on the track. Untuk ini maka perlu ada kegiatan Evaluasi Tri Wulanan, yang tujuannya adalah memastikan semua program dan serapan anggaran bisa dilakukan sesuai dengan rencana triwulanan tersebut. Jika ini bisa dilakukan maka seluruh pimpinan akan mengetahui apa yang sudah dilakukan, mana yang belum dilakukan, apa hambatan dan tantangannya, sehingga semua memiliki kepedulian terhadap apa yang dilakukan oleh aparat institusi. Kemudian juga harus terus menerus mengaplikasikan 5 (lima) nilai budaya kerja (integritas, profesionalitas, inovasi, tanggung jawab dan keteladanan).²⁵

Nilai budaya kerja ini sudah diluncurkan pada awal tahun 2013. Mestinya nilai budaya ini sudah memasuki area internalisasi atau menjadi pedoman bagi semua aparatur sipil negara pada Kemenag, termasuk juga aparat sipil negara di PTKIN. Karena kita semua adalah ASN di Kemenag, maka 5 (lima) nilai budaya kerja harus menjadi pedoman kita semua di dalam bekerja untuk mengembangkan institusi di mana saja kita bekerja.²⁶

Analisis Statistik

Dari sejumlah data yang terkait dengan pelayanan administrasi, maka yang dianalisis dengan analisis statistik hanyalah tentang subvariabel keramahan pelayanan administrasi, kecepatan dalam pelayanan administrasi, ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi dan semangat dalam pelayanan administrasi. Sebagaimana dijelaskan di dalam metode penelitian, maka skor yang diberikan oleh responden tentang kualitas pelayanan, dengan skala ordinal skor 1 sampai 10, maka untuk analisis uji beda (uji t), maka akan dipilah menjadi skala nominal, yaitu kualitas pelayanan dengan skor 1 sampai 5 diberi label tidak berkualitas dan tidak memuaskan, dan skor 6-10 diberikan label berkualitas dan memuaskan.

²⁵ Nur Syam, *Friendly Leadership...*, 45-57

²⁶ Untuk menemukan 5 (Lima) Nilai Budaya Kerja, Kementerian Agama (Lukman Hakim Saifuddin) menyelenggarakan kerja sama dengan Arie Ginanjar Agustian dengan penandatanganan MOU pada tanggal 22 Agustus 2014. Periksa, Nur Syam, *Dari Balik...*, 417-419

Tabel 1:

Skala Nominal (pelayanan Tidak berkualitas dan Tidak memuaskan Dan berkualitas dan memuaskan:

N O	VARIABEL	NILAI	
		TIDAK PUAS	PUAS
1.	Keramahan Pelayanan	26 (23,21%)	86 (76,79%)
2.	Kecepatan Pelayanan	30 (26,79%)	82 (73,21%)
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan	34 (30,36%)	78 (69,64%)
4.	Semangat dalam Pelayanan	36 (32,14%)	76 (67,86%)

Di dalam penelitian ini, maka hipotesis yang akan diuji adalah: Ho (hipotesis nihil) bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara yang merasa puas dan yang tidak puas dalam pelayanan administrasi pada FEBI UIN Sunan Ampel. Sedangkan Hk (hipotesis kerja) bahwa ada perbedaan signifikan antara yang merasa puas dan tidak puas dengan pelayanan administrasi pada FEBI UIN Sunan Ampel.

Daftar Pustaka

- Adi Kuswanto. 2009. "Service Quality Influence on Customer Satisfaction Level" dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol 14, No 2.
- Andhika Tanjung dan Brilyanes Sanawitri. 2017. "Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Retention (Survai Pelanggan J.Co Donut & Coffee Malang), dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, vo. 53, no. 1.
- Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari, I Putu Gede Sukaatmaja. 2016. "Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadingan di Dili Timor Leste", dalam *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* Volume.5.Nomor. 3.
- Hasan Alwi dkk., 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Edisi Ketiga, Jakarta: Balai Pustaka.
- Luki Rakasiwi, Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta" dalam eprint.ums.ac.id diunduh 19 Januari 2020
- Lukman Hakim Saifuddin. 2018. "Kata Pengantar" dalam Nur Syam, *Friendly Leadership Kepemimpinan sebagai Roh Manajemen*. Yogyakarta; LKIS.
- Muchlisin Riadi, "Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan" dalam [Kajian Pustaka.com](http://KajianPustaka.com) diunduh 18 Januari 2020.
- Miftahuddin. 2019. *Model-Model Integrasi Ilmu: Perguruan Tinggi Keagamaan Islam, Studi Multi Situs pada UIN Jakarta, UIN Yogyakarta, dan UIN Malang*, Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Nancy W. Gleason, eds. 2018. *Higher Education in The Era of The Fourth Industrial Revolution*, Singapore: Palgrave Macmillan,.
- Nur Syam. 2017. *Dari Bilik Birokrasi: Esai Agama, Pendidikan dan Birokrasi*, Jakarta: Senama Sejahtera Utama.
- Nur Syam. 2018. *Friendly Leadership, Kepemimpinan Sebagai Ruh Manajemen*, Yogyakarta: LkiS.
- Nur Syam. 2010. *Integrated Twin Towers; Arah Baru Pengembangan Islamic Studies Multidisipliner*, Surabaya: Sunan Ampel Press.
- Rokhmat Subagyo dan A. Aqim Adlan, "Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty", dalam www.researchgate.net diunduh 15 Januari 2020
- Roy Prabowo. NIM: B77210111. 2014. *Kepuasan Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel*. Skripsi. Fakultas Psikologi Dan Kesehatan UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Siti Husna AINU Syukri, Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans-Jogya" dalam *Jurnal Ilmiah Teknik Industri (JITI)*, Vol. 13, No. 2, Des. 2014

Taman Abdullah, dkk., “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, dalam Jurnal Nominal Volume 2, No 1, tahun 2013

Tom Nichole, *The Death of Expertise, The Campaign Against Established Knowledge and Why it Matter*, USA: Oxford University Press, 2017, hlm. 70-104

Yehezkiel Danantyo dan Hartono Subagio, “Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada PT Citra Mitra Anugerah”, <https://media.neliti.com:publication>, diunduh 12 Januari 2020.