

Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa Di Pascasarjana Universitas Negeri Malang

Liza Retnowulan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Wisnuwardhana Malang.

ABSTRAK. *Kepuasan mahasiswa dalam hal pelayanan administrasi akademik oleh pegawai Pascasarjana adalah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan konteks tersebut, peneliti merumuskan fokus penelitian yang terdiri dari (1) Proses penyusunan Sajian Matakuliah/ Jadwal Kuliah yang baik dan tepat waktu, (2) Proses pendaftaran Matakuliah/ KRS on-line yang mudah diakses, lancar dan memuaskan, (3) Proses penyiapan Daftar Hadir Kuliah/ DHK sesuai yang diprogram/ dipilih mahasiswa, (4) Proses penataan dan penggunaan ruang kuliah yang baik, tertib dan jelas; di Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengamatan berperan serta (participant-observation) yaitu peneliti mengumpulkan data dengan cara menjadi bagian atau terasosiasi dengan subjek penelitian. Pengecekan keabsahan temuan dilakukan dengan teknik triangulasi dan pemeriksaan sejawat melalui diskusi. Berdasarkan penelitian ditemukan 1). Penyusunan Sajian MK/ Jadwal Kuliah 2) Pendaftaran Matakuliah/ KRS on-line 3). Penyiapan Daftar Hadir Kuliah /DHK dan 4) Penataan/ penggunaan ruang kuliah/ ruang ujian semuanya memerlukan efektifitas dan efisiensi serta ketepatan waktu, kelancaran akses on-line . Pemeliharaan sarana dan prasarana kampus yang teratur dan kontinyu dilakukan dalam jangka waktu yang lama, serta perlu penambahan ruang kuliah yang cantik bukan berarti mewah tapi nyaman.*

Kata kunci : *kepuasan, pelayanan, administrasi akademik.*

Pada zaman modern ini persaingan di segala bidang semakin ketat, karena era globalisasi

merupakan masa yang penuh dengan tantangan, sehingga untuk dapat mengubah

tantangan tersebut menjadi peluang maka dibutuhkan kemampuan yang memadai dari setiap pelaku organisasi atau lembaga yang ditunjukkan oleh efektivitas kerja yang lebih mantap, dan sumber daya manusia yang handal merupakan kebutuhan yang sangat mendesak untuk dipenuhi. Apabila dalam kondisi personel dalam organisasi tidak mampu menjawab tantangan tersebut, maka tantangan yang muncul merupakan ancaman serius yang harus diupayakan metode penyelesaiannya.

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dan kualitas lembaga tersebut. Jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen (mahasiswa) tersebut itu baik maka sebuah lembaga bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga itu buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Universitas Negeri Malang sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, tidak boleh menutup mata terhadap aspek pelayanannya. Oleh karena itu Universitas Negeri Malang sebagai lembaga yang sudah *go international* perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya, yaitu mahasiswa. Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada

perguruan tinggi perlu didengarkan, apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas jasa ini perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya, sehingga mampu memberikan pelayanan prima dan akuntabel kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) serta mampu berkembang menjadi Perguruan Tinggi yang bertaraf Internasional (Pedoman Pendidikan Universitas Negeri Malang 2012, Bab Tujuan Universitas Negeri Malang, pasal 3).

Salah satu program pendidikan tinggi yang diselenggarakan Universitas Negeri Malang adalah Pascasarjana. Pascasarjana merupakan lembaga pelayanan pendidikan yang mengelola pengembangan Program Magister dan Doktor, dimana terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa.

Pada saat ini, pelayanan memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber kepuasan mahasiswa dari hasil kerja administrasi akademik Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Pegawai yang sudah mengikuti pendidikan dan pelatihan pasti lebih ahli dan lebih terampil melaksanakan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa Pasacasarjana Universitas Negeri Malang. Pascasarjana Universitas Negeri Malang sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi perlu melakukan pengendalian mutu berkenaan dengan aspek-aspek penjaminan mutu yang ada meliputi aspek-aspek berikut : kurikulum program studi, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana suasana akademik.

Proses penjaminan mutu pada salah satu tujuannya adalah untuk membidik pada pemenuhan kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan dalam lingkup tersebut, mahasiswa merupakan bagian dari *stakeholders* yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas aspek-aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Perguruan Tinggi.

Administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan. Dalam hal ini lebih ditekankan pada sub bagian (subag) akademik dan kemahasiswaan, karena pada kenyataannya dalam studi pendahuluan Triono Joko M., (2012) mahasiswa sering mengeluh atas permasalahan dan pelayanan yang membidangi kegiatan-kegiatan akademik seperti halnya jadwal perkuliahan, Daftar Hadir Kuliah (DHK), Kartu Rencana Studi (KRS) *on-line*, Daftar Nilai Akhir (DNA), ruang kuliah/ ruang ujian tesis/ disertasi dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Dalam aplikasinya subag Tata Usaha bertanggung jawab dengan layanan kegiatan-kegiatan seperti halnya jadwal perkuliahan, Daftar Hadir Kuliah (DHK), Kartu Rencana Studi (KRS) *on-line*, Daftar Nilai Akhir (DNA), ruang kuliah, ruang ujian tesis/ disertasi, Sarana Prasarana (Sarpras) dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa, sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Sedangkan menurut Mulyani Desi, (2013) dalam penelitiannya menyatakan: Manajemen sarana dan prasarana berperan

untuk mengatur/ memanaj sarana dan prasarana dengan baik yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Mengingat pentingnya peranan sarana dan prasarana dalam peningkatan mutu pendidikan, maka diharapkan pihak dinas pendidikan memberikan berbagai kebijakan terkait dengan sarana prasarana akademik yang relevan dengan karakteristik perguruan tinggi.

Konsumen yaitu mahasiswa sebagai salah satu aspek penting dalam Pascasarjana Universitas Negeri Malang harus dipertimbangkan perannya. Pentingnya keberadaan fungsi pelayanan dalam suatu lembaga akademik karena semua sumber kegiatan mengarah pada administrasi akademik guna terciptanya kepuasan mahasiswa. Pemberian layanan administrasi yang memuaskan harapan mahasiswa dan terhadap pegawai administrasi adalah merupakan program kerja dari unit Tata Usaha Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Pelayanan merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh pegawai administrasi dalam usahanya untuk mempertahankan kelancaran hubungan dengan mahasiswa yang harus dilayani demi kesejahteraan bersama. Kepuasan mahasiswa dalam hal pelayanan administrasi akademik oleh pegawai Pascasarjana Universitas Negeri Malang adalah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan administrasi akademik dapat memuaskan bagi mahasiswa, jika pegawai pelaksanaannya adalah pegawai yang bermutu dan mengetahui tentang pelaksanaan tugas itu. Pelayanan yang berkualitas dapat membantu menghubungkan mahasiswa dengan pimpinan Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Mereka (mahasiswa) harus

mendapatkan kepuasan di Pascasarjana Universitas Negeri Malang yaitu dengan menggunakan “*marketing concepts*”, dimana pelanggan adalah raja, berarti mahasiswa harus dipuaskan.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan dan menjelaskan pelayanan administrasi akademik Mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang khususnya: 1). Proses penyusunan Sajian Matakuliah/ Jadwal Kuliah yang baik dan tepat waktu, 2). Proses pendaftaran Matakuliah/ KRS *on line* yang mudah diakses, lancar dan memuaskan, 3). Proses Penyajian Daftar Hadir Kuliah (DHK) sesuai yang diprogram oleh mahasiswa, 4). Proses penataan/ penggunaan Ruang kuliah yang baik, jelas dan tertib. Landasan pemikiran seperti dalam uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian sehingga dapat diketahui kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan administrasi akademik di Pascasarjana Universitas Negeri Malang.

Metode

Jenis Penelitian, pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian dalam setting alamiah, menggunakan analisis yang mendalam, dan berfokus pada makna menurut perspektif partisan. Selain itu, menurut Leksono S. (2013: 194) penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian kualitatif yang paling simple, mudah dan sederhana. Dinyatakan demikian karena dalam praktek penggunaannya dilaksanakan dalam

konteks waktu yang relatif pendek, biasanya proses pengamatan dan wawancara untuk memahami suatu peristiwa berlangsung dalam segmentasi waktu yang singkat; disamping pula secara metodologis model pendekatan penelitian ini tanpa menggunakan variable kontrol maupun manipulasi variabel.

Penelitian ini dilakukan oleh penulis yang bertindak sebagai informan kunci, yakni sebagai perencana, perancang, pelaksana, pengumpul data, pengelola, penganalisis data dan penarik kesimpulan serta penulis laporan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Straus dan Corbin (1997:2) dalam Leksono S. (2013: 19) mengemukakan, bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Dipilihnya metode penelitian kualitatif dalam studi ini karena penulis dapat menghadirkan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif.

Penelitian kualitatif dapat membantu mengungkap keunikan mahasiswa dalam kepuasan menerima layanan administrasi akademik sehari-hari secara komprehensif dan rinci. Dengan pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan satu deskripsi ucapan, tulisan atau perilaku ekonomi yang dapat diamati dalam suatu setting tertentu menurut sudut pandang yang utuh, komprehensif dan holistik.

Penelitian Kualitatif atau *naturalistic inquiri* adalah prosedur

penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang dapat diamati, demikianlah pendapat Bogdan dan Taylor (1992:5) dalam Leksono S. (2013: 59). Definisi tersebut nampaknya hanya menggambarkan sebagian kecil dari suatu konsep penelitian kualitatif yang kompleks dan berdimensi banyak, oleh karena itu untuk pemahaman yang lebih utuh mengenai penelitian kualitatif, maka pengetahuan tentang ciri-ciri (karakteristik) penelitian kualitatif akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan padu tentang penelitian kualitatif. Untuk itu perlu memahami berbagai ciri penelitian kualitatif Guba (1985 : 39-44) dalam Leksono S.(2013: 103) yang mengemukakan terdapat empat belas (14) karakteristik penelitian naturalistik, yang signifikan dalam penelitian.

Periode dan Lokasi Penelitian, pengamatan berperan serta dilakukan selama 4 bulan yaitu kurun waktu bulan Oktober 2013 s.d. Januari 2014. Sebagai konsekuensi logis dari metode ini, peneliti juga berperan serta kehadiran peneliti sebagai instrument kunci (*key informan*) selama kurun waktu pengumpulan data. Data manusia merupakan data utama yang diperlukan peneliti berupa wawancara dan pengamatan terhadap tindakan dari obyek peneliti yang diteliti. Lokasi penelitian ini adalah di Universitas Negeri Malang Jawa Timur tepatnya di Pascasarjana.

Fokus Penelitian dan Obyek Penelitian, berkenaan dengan fokus penelitian, yaitu pertimbangan efektifitas agar bisa lebih terarah dan lebih terperinci serta tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka

penelitian ini difokuskan untuk mengenali lebih dekat permasalahan mahasiswa dalam menerima layanan administrasi, yaitu 1). Proses pelayanan Sajian Matakuliah/ Jadwal Kuliah yang baik dan tepat waktu, 2). Proses Pendaftaran Matakuliah/ KRS *on-line* yang mudah diakses, lancar dan memuaskan, 3). Proses Daftar Hadir Kuliah (DHK) sesuai yang diprogram/ dipilih oleh mahasiswa, 4). Proses pengaturan ruang yang baik, jelas dan tertib. Sedangkan obyek penelitian adalah permasalahan dan hambatan dalam proses pelayanan administrasi akademik yang dialami mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang.

Penentuan informan sebagai subyek penelitian ditetapkan dengan menggunakan *key informan* atau informan kunci. Informan kunci sekaligus sebagai subjek penelitian ini adalah orang yang mempunyai dan memiliki peran sentral pada fenomena yang diteliti. Subjek penelitian yang dipilih sebagai informan kunci adalah mahasiswa Program Magister maupun Program Doktor dan Dosen. Pemilihan subyek penelitian kualitatif bukan didasarkan keterwakilan, melainkan menggunakan pendekatan *purposif*, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Oleh karena itu dilakukan konfirmasi kepada subyek, beberapa teman, dan dosen daripada subyek utama untuk memastikan bahwa subyek memenuhi kriteria penelitian.

Sumber Data dan Informasi, berdasarkan fokus dan tujuan penelitian, maka peneliti mengumpulkan data secara lengkap dan mendalam sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan dalam

penelitian ini. Penelitian ini menggunakan sumber data dan informasi primer diperoleh melalui wawancara yang diajukan kepada informan dan sumber data dan informasi sekunder. Data primer diperoleh dari hasil pengamatan dilapangan dan informasi primer diperoleh melalui wawancara pada aktor secara langsung (*first hand*). Informasi primer juga berupa konfirmasi atas hasil pengamatan (data) yang tercatat peneliti yang dimintakan kejelasan maknanya pada aktor. Sedangkan sumber sekunder adalah data dan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber data dan informasi lainnya, yang diantaranya berupa, catatan dokumen, rekaman informasi, dll.

Teknik Pengumpulan Data, secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pelayanan administrasi akademik mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang. Pelaksanaan ketiga teknik pengumpulan data mengacu pada instrument yang disusun oleh peneliti. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut diuraikan secara rinci yaitu:

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan ini menurut Sukmadinata (2006:220) dalam Mulyani Desi (2012:63), bahwa dapat dilakukan secara partisipatif dan non partisipatif. Metode observasi yang digunakan dalam

penelitian ini untuk mengamati dan memahami fenomena pengelolaan pelayanan administrasi akademik di Pascasarjana UM, oleh karena itu peneliti mengamati objek secara seksama dengan melibatkan diri secara langsung dalam latar peneliti.

Wawancara mendalam (*indepth interview*), teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang-orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Wawancara dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Sebelum wawancara peneliti menyiapkan pedoman wawancara. Menurut Sukmadinata (2006:216) dalam Mulyani Desi (2013:65) pedoman ini berisi sejumlah pertanyaan yang bisa mencakup fakta dan data yang berkenaan dengan focus penelitian. Pedoman wawancara tersebut dimaksudkan agar wawancara lebih terarah sehingga informasi yang dibutuhkan dapat lengkap dan jelas. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara yang dikombinasikan antara wawancara terstruktur dan terbuka serta pengamatan secara partisipatif serta obrolan biasa dan pengambilan catatan. Selain itu juga, sebelum melakukan wawancara, terlebih dahulu peneliti meminta kesepakatan waktu dengan informan ketika akan diwawancarai. Hal ini ditujukan agar tidak mengganggu para informan terhadap tugas-tugas yang lain

dan peneliti lebih leluasa memanfaatkan waktu yang telah disepakati.

Dokumentasi diperlukan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi partisipan. Studi dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data dari sumber non insane. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Arifin I. (1996:82) dalam Mulyani Desi (2013:66), Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insane. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman.

Analisis Data, data kualitatif adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang terhimpun guna menambah pemahaman peneliti tentang seluruh bahan tersebut guna memungkinkan peneliti melaporkan yang telah didapatkan atau ditemukan. Analisa ini meliputi kegiatan menelaah dan mengkaji data, mengorganisasi data dan memilah-milah data itu menjadi satuan yang dapat diceritakan pada orang lain. Unit data dan informasi yang dianalisis untuk studi ini adalah seluruh pernyataan yang dikemukakan oleh subjek penelitian, seluruh hasil pengamatan yang sudah dikonfirmasi arti dan maksud serta maknanya kepada subjek penelitian. Penelitian ini bukan dari pihak ketiga tetapi dikeluarkan langsung dari subjek penelitian (tanpa perantara), menurut Bogdan dan Biklen (1990; 189).

Secara umum proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari beberapa sumber. Dalam menganalisis data yang sedang

diperoleh peneliti menggunakan teknik pengamatan berperan serta. Teknik pengamatan berperan serta (*participant-observation*) yaitu peneliti mengumpulkan data dengan cara menjadi bagian atau terasosiasi dengan subjek penelitian. Melalui teknik ini, peneliti disamping mengamati juga menggali, mengungkap serta mengakomodasi maupun mengakomodasi *perspective* subjek/ aktor menurut keadaan alamiahnya (periksa : Leksono S. , 20013 : 387, Frankfort-Nachmias dan Nachmias, dalam Medlin, 2008:66).

Teknik pengamatan ini memiliki keunggulan untuk meneliti pola seseorang dalam berperilaku serta dalam menyikapi realitas kehidupan, mengingat teknik pengamatan berperan serta ini berbasis pada logika penemuan (*logic of discovery*). Beberapa keunggulan dari pengamatan berperan serta, yang antara lain bahwa dengan teknik ini peneliti berkesempatan melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan peristiwa menurut keadaan sebenarnya sekaligus membuka, memungkinkan peneliti dapat memahami situasi yang rumit.

Prosedur Analisis Data, peneliti menggunakan model analisis Miles dan Huerman berupa model interaktif (Idrus, 2009; 148) sebagai modus untuk mengkaji dan menelaah data dan informasi. Model ini terdiri atas tiga kegiatan pokok yang satu sama lain saling terkait antara sebelum, selama dan sesudah proses pengumpulan data dan informasi, dan keseluruhannya diperlakukan secara setara untuk mendukung wawasan umum dalam analisis. Ketiga kegiatan tersebut yaitu: 1)

Proses reduksi data dan informasi, dengan memilih, memilah, menyeleksi data dan informasi yang terhimpun untuk ditata dan diolah lebih ringkas, diperoleh abstraksinya dan proses transformasi data dan informasi, 2). Proses penyajian dan penataan data dan informasi untuk mendapatkan serangkaian deskripsi uraian kesimpulan dan tindak lanjut. Mengadakan identifikasi latar belakang proses pelayanan administrasi. Mereduksi data dengan membuat abstraksi yang berisi rangkuman inti, proses dan pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijaga agar tetap berada didalamnya, 3). Penarikan kesimpulan/ verifikasi itu sendiri. Langkah ini merupakan langkah terakhir pada analisis dalam penelitian ini. Memeriksa keabsahan data, penafsiran dan pemaknaan untuk menghindari tumpang tindih dan ambiguitas maka dilakukan pemeriksaan ulang pada setiap kategori. Data yang telah direduksi dan diorganisasi dalam bentuk sajian data kemudian disimpulkan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Dalam membuat kesimpulan, peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan yang sifatnya longgar dan terbuka. Baik yang berasal dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Uji keabsahan data dan Triangulasi, dasar utama penelitian agar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara alamiah, yaitu data dan informasi yang diproses mesti harus memiliki keabsahan. Keabsahan data dan informasi itu terdiri dari empat kriteria, yaitu: Derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Praktik

pelaksanaan uji ini menerapkan sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2000: 173-182) yakni menyertakan subjek untuk: a). ikut memperbaiki temuan dan penafsiran, b). memberikan data dan informasi tambahan, c). membuka ruang subjek untuk menyetujui atau menolak data dan informasi yang tercatat, serta d). ikut memberikan penilaian deskripsi peneliti atas data dan informasi tentang kesesuaiannya dengan realita yang sebenarnya.

Klarifikasi data dengan metode triangulasi adalah langkah guna mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda, yakni dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi disaat pengumpulan dan analisis data. Triangulasi dapat meningkatkan kedalaman pemahaman peneliti baik mengenai fenomena yang diteliti maupun konteks dimana fenomena itu terungkap. Pemahaman yang mendalam atas fenomena yang dipelajari melalui daya upaya perjuangan serius yang berupa nilai *substantive* adalah harus diperoleh peneliti. Penelitian ini berekspektasi pada kemampuan untuk menangkap arti (*meaning*) atau memahami gejala, peristiwa, fakta, kejadian, realitas atau masalah. Menurut Denzin (1994:214-215) dalam Leksono (2013:390) terdapat empat metode triangulasi yang dapat dilakukan. Pada studi ini penulis membatasi diri dengan sesuatu metode triangulasi. Penulis perlukan menurut kesesuaian situasi dan kondisi disaat proses pengambilan data dan informasi, metode tersebut. proses triangulasi yang dipilih yaitu *Data Triangulation* dan *Theory Triangulation* meliputi: 1).

peneliti mengumpulkan data yang telah diperoleh baik melalui teknik wawancara maupun studi dokumentasi, 2) peneliti melakukan perbandingan data hasil wawancara dari seorang sumber data dengan sumber data lain, 3) selanjutnya peneliti melakukan pengecekan keabsahan hasil wawancara tersebut dengan hasil dokumentasi di lapangan, 4) kemudian setelah melakukan pengujian keabsahan atau perbandingan data melalui wawancara secara berulang dengan sumber data yang berbeda, peneliti membandingkannya dengan kenyataan di lapangan melalui studi dokumentasi dan pengamatan, 5) peneliti meyakini bahwa data yang diperoleh adalah telah memenuhi kriteria sebagai data valid atau absah.

Pembahasan

Kepuasan pelayanan administrasi akademik mahasiswa merupakan seluruh rangkaian proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses pendidikan/ proses belajar mengajar di Pascasarjana Universitas Negeri Malang.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas

akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang lembaga tersebut, menurut Oliver (dalam Supranto, 2001). Pada saat penampilan melebihi harapan, kepuasan akan meningkat, tetapi pada saat penampilan di bawah harapan, maka konsumen akan menjadi tidak terpuaskan. Salah satu faktor yang penting yang dapat membuat pelanggan/ konsumen merasa puas adalah kualitas layanan. Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati layanan yang tidak memuaskan.

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa/ pelayanan akan sangat tergantung pada penilaian konsumen terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen. Pelayanan atau jasa adalah suatu kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tidak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada produk atau jasa yang lainnya, sedangkan menurut pendapat Kotler (1998: 83) pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh semua pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pada saat ini, pelayanan memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber kepuasan mahasiswa dari hasil kerja administrasi akademik

Pascasarjana Universitas Negeri Malang, yang meliputi kegiatan akademik khususnya : 1). Proses bagaimana penyusunan Sajian Matakuliah/ Jadwal Kuliah yang baik dan tepat waktu. Rangkaian proses kegiatan tersebut meliputi: koordinasi, penyusunan, penyesuaian, pengesahan, perubahan/ revisi, verifikasi, dan upload, 2) Proses bagaimana Pendaftaran Matakuliah/ KRS on-line yang mudah diakses, lancar dan memuaskan, pelaksanaan proses Pendaftaran Matakuliah/ KRS on-line yang mudah diakses, lancar dan memuaskan. Rangkaian proses kegiatan tersebut meliputi: proses, laporan, penyerahan berkas, persetujuan, modifikasi, registrasi, penjadwalan dan download, 3) Proses Daftar Hadir Kuliah (DHK) sesuai yang diprogram/ dipilih oleh mahasiswa. Rangkaian proses kegiatan tersebut meliputi: penyiapan, pendaftaran, control monitoring, perekaman, pelaporan, 4) Proses bagaimana pengaturan ruang yang baik, jelas dan tertib, pelaksanaan proses bagaimana pengaturan ruang yang baik, jelas dan tertib, lancar. Rangkaian proses kegiatan tersebut meliputi: penataan dan penggunaan, penambahan fasilitas dan kapasitas, perawatan/ pemeliharaan, kerjasama dan pelayanan informasi. Semua proses pelayanan pelayanan administrasi akademik Mahasiswa di Pascasarjana UM, merupakan seluruh rangkaian proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses pendidikan/ proses belajar mengajar di Pascasarjana UM

Simpulan

Berdasarkan fokus penelitian, paparan data, informasi temuan penelitian dan pembahasan-pembahasan temuan penelitian maka dibuatlah kesimpulan sebagai berikut: 1) Proses penyusunan Sajian Matakuliah/ Jadwal kuliah yang baik dan tepat waktu, 2). Proses Pendaftaran Matakuliah/ KRS *on-line* yang mudah diakses, lancar dan memuaskan, 3). Proses Daftar Hadir Kuliah (DHK) sesuai dengan yang diprogram/ dipilih mahasiswa, Proses Penataan dan penggunaan Ruang kuliah/ ruang ujian yang baik, tertib dan jelas, dalam Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang, yaitu semuanya memerlukan efektif dan efisien serta ketepatan waktu, kelancaran akses *on-line* . Pemeliharaan sarana dan prasarana kampus yang teratur dan kontinyu dilakukan dalam jangka waktu yang lama, serta penambahan ruang kuliah yang cantik bukan berarti mewah tapi nyaman.

Saran-saran

Adapun beberapa saran yang direkomendasikan berdasarkan uraian paparan data, informasi, temuan penelitian dan kesimpulan adalah sebagai berikut: 1).Mengingat pentingnya pelayanan administrasi akademik mahasiswa di Pascasarjana diharapkan kebijakan dan birokrasi yang sangat berpengaruh dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa, serta perhatian terhadap sarana prasarana lebih diutamakan, sehingga mendukung kelancaran perkuliahan mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang, 2) Mahasiswa sebagai pelanggan/ konsumen yang berkarakter, lebih dewasa dan tingkat kematangannya lebih baik bisa bekerja sama dengan semua civitas

akademika dalam menerima layanan khususnya layanan administrasi akademik dan pelayanan lain pada umumnya. 3) Agar dapat memberikan kepuasan pelayanan administrasi akademik yang benar, maka diperlukan koordinasi, peningkatan dan pengembangan staf administrasi serta fasilitas yang memadai. 4). Berdasarkan temuan penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berguna, serta pengayaan dan pengembangan tentang Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang, khususnya dalam: a) Penyusunan Sajian Matakuliah/ Jadwal Kuliah: merupakan langkah awal dalam kegiatan perkuliahan awal semester, penyajian jadwal kuliah memang sering terjadi mundur/ tertunda dikarenakan hambatan *on-line* dan perubahan kurikulum, dalam hal ini sebaiknya lebih diperhatikan lagi dengan waktu yang terjadwal dipertimbangkan efektifitas dan efisien, serta ketepatan waktu penyajian akan sangat mempengaruhi langkah selanjutnya yaitu pendaftaran matakuliah/ KRS *on-line*, b). Pendaftaran Matakuliah/ KRS *on-line*: merupakan pelayanan bagi mahasiswa untuk memperoleh hak dan ijin mengikuti perkuliahan pada program studi tertentu. Sebagai peserta kuliah yang sah, mahasiswa berhak mengikuti perkuliahan tentu saja diawali dengan kewajiban mengisi KRS *on-line* sesuai yang diprogram/ dipilih oleh mahasiswa. Terkait dengan pendaftaran matakuliah/ KRS *on-line*, mahasiswa sangat mengharapkan kelancaran akses *on-line* yang didapatinya sering mengalami trouble, lambat, maka kapasitas dan penjadwalan waktu *on-line*

yang diberikan kepada mahasiswa perlu ditambah dan tidak bersamaan dengan jadwal *on-line* fakultas lain seluruh Universitas, c). Penyiapan Daftar Hadir Kuliah /DHK: adalah data sesuai dengan data yang diprogram oleh mahasiswa melalui pendaftaran matakuliah/ KRS *on-line* sehingga otomatis nama mahasiswa akan muncul tercantum dalam DHK tersebut. Memang disadari tidak sepenuhnya DHK murni dari hasil *on-line*, karena masih sebagian/ beberapa mahasiswa yang terlambat mengisi KRS *on-line*, sehingga namanya tidak akan muncul/ tidak tercantum di DHK *on-line*, tetapi masih diharapkan bisa dibantu secara manual atas persetujuan dari Subbag TU Pascasarjana, d). Penataan dan penggunaan ruang kuliah/ ruang ujian adalah salah satu fasilitas sarana prasarana untuk menunjang kegiatan perkuliahan/ proses belajar mengajar. Pemakaian ruang yang efektif, efisien, penataan dan penggunaan ruang lebih diperhatikan dan diutamakan. Selain pemakaian yang efektif, maka pemeliharaan sarana dan prasarana kampus yang teratur dan kontinyu dilakukan dalam jangka waktu yang lama, serta penambahan ruang kuliah yang cantik bukan berarti mewah tapi nyaman.

Daftar Pustaka

- Arifin I. (1996), *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*, Malang, Kalimasada Pres.
- Bogdan R.C. & Biklen S.K, 1990, *Riset Kualitatif untuk pendidikan, pengantar*

- teori dan metode*, Penerjemah Munandar, Jakarta: PAU: PPAI.
- Denzin, N.K., and Lincoln, Y.S. edisi 1994, *Handbook of Qualitatif Research* London, Sage Publitation.
- Kotler, Philip, 1998, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Alih bahasa : Hendro Teguh,dan Ronny A. Rusli) Jilid 2, Jakarta: Prenhalindo.
- Leksono S., 2013, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi dari Metodologi ke Metode*, Raja Grafindo Persada PT, Jakarta.
- Moleong (2000), *Metodologi Penelitian Kualitatif* , PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Mulyani, Desi (2013), *Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di SDN Model Kota Malang)*, Tesis, Manajemen Pendidikan, Pascasarjana Universitas Negeri Malang.
- Miles, M.B. & Hebermen, A.M. 1984, *Qualitative Data Analysis: A Sourceboo* Kerjasama (BAKPIK).
- of New Methods*. London: Sage Publication Beverly Hills.
- Oliver, RL., 1993. “A *Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction Compatible Goals, Different Concepts*,” *Advances Service Marketing Management*, Vol 2, pp. 68-85
- Supranto, J. (2004), *Analisis Multivariat*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Triono, Joko M (2012), *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*, (<http://www.skripsi.joko.kepuasan.layanan.pdf>) diunduh tanggal 5 Juli 2013.
- Universitas Negeri Malang,(2011) *Panduan Layanan Pendidikan Pascasarjana*, Tim Penyusun PLP Edisi 2011.
- Universitas Negeri Malang, *Pedoman Pendidikan UM Edisi 2012*, Biro Akademik Kemahasiswaan Perencanaan Informasi