

# Lensa Ekonomi

Volume 7, No.1. Juli 2013

LENSA EKONOMI VOL.7 (1)

JULI 2013

**PENGARUH PENGELOLAAN PENGETAHUAN PADA KEMAMPUAN  
INOVASI DAN KINERJA PERUSAHAAN  
(Studi Empiris Pada Industri Kecil Menengah (IKM)  
Sektor Industri Kreatif di Yogyakarta)**  
Nurlaela

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (SERVICES QUALITY)  
UNIVERSITAS NEGERI PAPUA**  
Yuyun Puji Rahayu, Sarah Usman

**PENERAPAN MODEL PENGELOLAAN SAMPAH DI DISTRIK  
MANOKWARI BARAT KABUPATEN MANOKWARI**  
Lerius Wenda, Victor Rumere, Siti Aisah Bauw

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
(Studi Kasus Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari)**  
Sumarni Lombantoruan, Johanes Paulus Koromath, Siti Aisah Bauw

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JUMLAH  
PENGUNJUNG PANTAI WISATA TANJUNG KASUARI DI KOTA SORONG**  
Mariam Rinawati Kambu, Mus Mualim, Lillyani M. Orisu

**ANALISIS KINERJA KUALITAS JASA PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG MANOKWARI  
(Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Pada Area Manokwari Kota)**  
Maulidia Asdam, Simson Werimon, Rosita

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MAHASISWA  
MASUK UNIVERSITAS NEGERI PAPUA  
(Studi Kasus Fakultas Ekonomi Angkatan 2010-2012)**  
Nelce Fatunlebit, Sarce Babra Awom, Rumas Alma Yap

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN  
TERHADAP PENDAPATAN MASYARAKAT  
DI KABUPATEN MANOKWARI TAHUN 2007-2011**  
Since Adolfince Ahoren, Lillyani M. Orisu, Naftali Mansim

**STRATEGI PENGEMBANGAN KOPERASI MAHASISWA  
UNIVERSITAS NEGERI PAPUA**  
Rita Yuliana, Yulius Heri Saptomo, Selmi Dedy

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HOTEL BANDARA KABUPATEN MANOKWARI**  
Muryanto, Selmi Dedy, Ronny Marten Ap

Diterbitkan oleh:

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Papua

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (*SERVICES QUALITY*) UNIVERSITAS NEGERI PAPUA

**Yuyun Puji Rahayu\*) Sarah Usman\*)**  
(\*) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Papua

## *Abstract*

*Purpose of this research is to quantitatively measure the quality services provided by the University of Papua (UNIPA). The measurements are in the base of benefit received by students who are studying at the University of Papua. By analyzing some factors that are essentially needed in terms of the provision of the quality services, the research explains to what extent the university could improve its quality services especially after a decade established as a private university in West Papua. The result shows that assurance and tangible variables have influenced significantly to the student's satisfaction.*

**Keywords:** *Services quality, dimension of services, input, outcomes.*

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Papua (UNIPA). Pengukuran dilakukan berdasarkan sudut pandang penerima layanan yang dalam hal ini adalah mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di UNIPA. Dengan menganalisis faktor-faktor yang diperlukan dalam usaha peningkatan kualitas layanan, penelitian ini menjelaskan sejauh mana universitas dapat meningkatkan kualitas layanannya, khususnya setelah sepuluh tahun didirikan dan sebagai satu-satunya universitas negeri yang ada di Provinsi Papua Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan dan fasilitas fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, dimensi pelayanan, masukan, keluaran.

## **Pendahuluan**

Dunia pendidikan merupakan tonggak penting dalam pembangunan bangsa dan negara, pelaksanaan pendidikan menitik beratkan pada beberapa faktor diantaranya adalah pelayanan dan kualitas pelayanan kepada tunas bangsa dan negara. Peran serta pendidikan terhadap suatu bangsa dan negara mencakup peran serta pendidikan dalam suatu negara secara umum dan daerah secara khususnya. Papua Barat merupakan salah satu daerah yang ikut melaksanakan pendidikan terlihat dari adanya pembangunan yang berfokus pada dunia pendidikan. Salah satu wujud nyata pembangunan di bidang pendidikan ini adalah dengan didirikannya Universitas Negeri Papua (UNIPA) yang bertempat di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

Universitas Negeri Papua atau disingkat UNIPA, disahkan pada tanggal 03 November 2000, sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 153 Tahun 2000, dan diresmikan berdirinya pada hari Sabtu, tanggal 28 Juli 2001. Fakultas yang dibuka pada awal pendirian UNIPA antara lain; Fakultas Pertanian dan Teknologi Pertanian (FAPERTEK), Peternakan, Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPPK), Kehutanan (FAHUTAN), Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Ekonomi (FEKON) dan Sastra (FSASTRA). Fakultas lainnya akan dibuka di kemudian hari dengan memperhatikan kebutuhan daerah dan sumber daya yang tersedia.

Sejak berdirinya UNIPA, tiga fakultas baru telah memulai kegiatan akademik dan administrasinya, selain tiga fakultas lainnya yang menjadi suatu fakultas tersendiri (merupakan transposisi dari yang sebelumnya adalah tiga jurusan pada fakultas pertanian). Salah satu dari visi UNIPA adalah menyelenggarakan program

pendidikan tinggi dengan prinsip manajemen terpadu dan berupaya untuk meningkatkan kualitas hidup rakyat Papua. Dengan demikian, peran serta setiap fakultas dalam pembangunan sangat dibutuhkan dan tergantung pada beberapa faktor pemenuhan yang harus dimiliki secara optimal, diantaranya adalah pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Saat ini, UNIPA memasuki dekade kedua. Pembangunan sumber daya terus dilakukan termasuk kualitas sumber daya manusia. Evaluasi dan pembenahan terus dilakukan agar target pembangunan di UNIPA dapat tercapai. Jumlah dosen dan mahasiswa yang terus meningkat perlu diiringi dengan peningkatan mutu atau kualitasnya. Untuk itu, setelah sepuluh tahun menjadi satu-satunya universitas negeri di Kabupaten Manokwari (ibukota provinsi Papua Barat), sangat perlu dilakukan analisis mengenai mutu layanan yang ada di UNIPA dimana outcomes-nya dapat juga digunakan sebagai acuan dan atau bahan pertimbangan dalam perencanaan strategis khususnya bagi pembangunan di UNIPA dan juga pembangunan di Papua Barat kedepannya.

Mengingat keberadaan UNIPA sebagai satu-satunya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Provinsi Papua Barat yang telah melewati tahun kesepuluh dan pesatnya persaingan dalam dunia pendidikan pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang jumlahnya semakin banyak baik di Kabupaten Manokwari maupun di Kabupaten lainnya yang ada diprovinsi Papua Barat, maka pelayanan dan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan evaluasi terhadap setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dalam hal ini difokuskan kepada mahasiswa di setiap fakultas yang ada di UNIPA. Sehingga, kualitas pelayanan yang diberikan pada masa akan datang dapat ditingkatkan menjadi lebih baik. Berdasarkan