



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**KEPUASAN PETUGAS ADMINISTRASI PUSAT  
ADMINISTRASI UNIVERSITAS INDONESIA (PAUI)  
TERHADAP PELAYANAN UNIT PENGADAAN ATK  
PADA DIT. UMUM DAN FASILITAS PAUI ATAS  
PEMENUHAN KEBUTUHAN ALAT TULIS KANTOR  
TH. 2008**

Oleh

ISMAIL SUMAWIJAYA  
0902320725

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam  
Memperoleh gelar  
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISMAIL SUMAWIJAYA

NPM : 0902320725

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul KEPUASAN PETUGAS ADMINISTRASI PUSAT ADMINISTRASI UNIVERSITAS INDONESIA (PAUI) TERHADAP PELAYANAN UNIT PENGADAAN ATK PADA DIREKTORAT UMUM DAN FASILITAS PAUI ATAS PEMENUHAN KEBUTUHAN ALAT TULIS KANTOR TAHUN 2008.

Benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

11 Juli 2008

ISMAIL SUMAWIJAYA  
NPM. 0902320725



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISMAIL SUMAWIJAYA

NPM : 0902320725

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Tugas Karya Akhir : KEPUASAN PETUGAS ADMINISTRASI PUSAT ADMINISTRASI UNIVERSITAS INDONESIA (PAUI) TERHADAP PELAYANAN UNIT PENGADAAN ATK PADA DIREKTORAT UMUM DAN FASILITAS PAUI ATAS PEMENUHAN KEBUTUHAN ALAT TULIS KANTOR TAHUN 2008.

Telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana Ekstensi dan Pembimbing dan dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang Skripsi Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui oleh,

Ketua Program Sarjana Ekstensi,

Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI  
NIP. 130702 932

Drs. Tuti Hermiati, M.Si.  
NIP. 131 414 711



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ISMAIL SUMAWIJAYA

NPM : 0902320725

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Tugas Karya Akhir : KEPUASAN PETUGAS ADMINISTRASI PUSAT ADMINISTRASI UNIVERSITAS INDONESIA (PAUI) TERHADAP PELAYANAN UNIT PENGADAAN ATK PADA DIREKTORAT UMUM DAN FASILITAS PAUI ATAS PEMENUHAN KEBUTUHAN ALAT TULIS KANTOR TAHUN 2008.

Telah dipertahankan di sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada Hari Jumat Tanggal 11 Juli 2008.

Penguji Skripsi,

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Drs.Moh. Azis Muslim, M.Si.  
NUP. 09 005 00025

Drs. Tuti Hermiati, M.Si.  
NIP. 131 414 711

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Drs.Heri Fathurrahman, M.Si.  
NUP. 09 003 00012

Drs.Umanto Eko, M.Si.  
NUP. -

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang atas rahmat dan karunianya telah memberikan kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Meskipun Skripsi ini belum sempurna, penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak UI, untuk memperbaiki pelayanan dalam lingkungan Pusat Administrasi Universitas Indonesia.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini, dan terutama kepada:

1. Prof. Bambang Shergi Lasmono. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) – Universitas Indonesia (UI)
2. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. Moh. Azis Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan selaku Ketua Sidang.
4. Drs. Ahmad Fauzi, ME, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Program Sarjana Ekstensi FISIP UI.
5. Drs. Heri Fathurahman, M.Si. selaku penguji ahli
6. Umanto Eko, M.Si. selaku sekretaris sidang
7. Dra. Tutie Hermiati, MA, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga walaupun kondisinya sering kurang sehat, dan senantiasa memberikan inspirasi dalam membimbing selama penyusunan skripsi.
8. Staf pengajar dan staf administrasi program studi ilmu administrasi niaga program ekstensi FISIP UI yang telah banyak memberikan ilmu serta pelayanan yang ramah.
9. Dr. Ir. Donanta Dhaneswara, M.Si, dan Dr. drg. Harun Atjiek Gunawan, M.S, selaku Direktur dan Wakil Direktur Direktorat Umum dan Fasilitas UI, yang telah membuka kantor dan staf untuk penelitian ini

10. Staf Direktorat Umum dan Fasilitas UI, yang telah bersedia memenuhi permintaan penulis atas berbagai data
11. Para Pegawai Pusat Administrasi UI, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan wawancara penulis.
12. Teman-teman Ekstensi FISIP UI Angkatan 2002, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini. Serta pihak-pihak lain yang telah membantu dan memberikan dukungan bagi penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun pada waktu yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Depok, Juli 2008

Ismail Sumawijaya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Untuk...*

- ❖ *Almarhum Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah mengasih dan menyayangi walaupun skripsi ini terhambat hingga beberapa semester. Serta selalu mencintai dan mendukung penulis untuk selalu berbuat yang terbaik dalam hidup. Mohon maaf ananda baru bisa memenuhi janji pada tahun ini.*
- ❖ *Kekasih tercinta, Iis Sugiharti., yang tak kenal lelah mencintai dan mendampingi penulis. Maaf ya de, udah bikin kamu nangis terus...*
- ❖ *Mas Iwan Sidharta, Mas Prabowo, Mbak Atyrah, Mbak Fandri, Mas Gatot, Mas Ian dan seluruh alumni Menwa UI yang selama penulisan telah memberikan bantuan materil dan moril untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ *Staf organik dan anggota Resimen Mahasiswa "Wira Makara" UI (Menwa UI), yang telah mendukung dan menyemangati penulis.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul .....	i
Lembar Pernyataan Keaslian .....	ii
Lembar Persetujuan Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi .....	iv
Abstract .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Halaman Persembahan .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Bagan .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
I.2. Pokok permasalahan .....	6
I.3. Tujuan penelitian .....	6
I.4. Signifikansi penelitian .....	7
I.5. Sistematika penelitian .....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
II.1. Tinjauan Pustaka .....	10
II.2. Kerangka Model Teoritis .....	11
II.2.1. Definisi Kepuasan .....	11
II.2.2. Kepuasan Pelanggan .....	13
II.2.3. Teori Public Goods .....	16
II.2.4. Pengertian Pelanggan .....	17
II.2.5. Konsep Pelayanan Publik .....	19
II.2.5.1. Pengertian Dan Makna Dari Pelayanan Prima .....	19
II.2.5.2. Strategi Pelayanan Prima .....	21
II.2.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	22
II.3. Operasionalisasi Konsep .....	24
II.4. Metode Penelitian .....	25
II.4.1. Pendekatan penelitian .....	25
II.4.2. Jenis penelitian .....	25
II.4.3. Populasi dan Sampel .....	26
II.4.4. Teknik pengumpulan data .....	28
II.4.5. Teknik analisis data .....	30
II.5. Keterbatasan Penelitian .....	31
<b>BAB III GAMBARAN UMUM UNIVERSITAS INDONESIA</b>	
III.1. Sejarah Universitas Indonesia .....	33
III.1.1. Masa Penjajahan Belanda .....	33

III.1.2.	Masa Penjajahan Jepang ..	33
III.1.3.	Masa Perang Kemerdekaan ..	34
III.1.4.	Masa Awal Indonesia Merdeka ..	34
III.1.5.	Perpindahan Kampus UI ke Depok ..	35
III.2.	Universitas Indonesia Saat Ini ..	36
III.2.1.	Visi Universitas Indonesia ..	36
III.2.2.	Misi Universitas Indonesia ..	36
III.2.3.	Struktur Organisasi Universitas Indonesia ..	37
III.3.	Direktorat Umum dan Fasilitas ..	40
III.3.1.	Tugas Pokok Direktorat Umum dan Fasilitas ..	40
III.3.2.	Tugas Pokok Sub Direktorat Tata Usaha dan Rumah Tangga ..	42
III.3.3.	Tugas Pokok Sub Direktorat Pengelolaan dan Pemeliharaan Aset ..	43
III.3.4.	Tugas Pokok Sub Direktorat Pembinaan Lingkungan Kampus ..	44
III.3.5.	Tugas Pokok Unit Pelayanan Fasilitas Umum ..	46
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISA</b>		
IV.1.	Gambaran Umum Subjek Penelitian ..	48
IV.2.	Gambaran Kepuasan Pelanggan Internal atas Pemenuhan Kebutuhan Alat Tulis Kantor ..	50
B.1.	Kepuasan dari Dimensi <i>Availability</i> ..	50
B.2.	Kepuasan dari Dimensi <i>Responsiveness</i> ..	54
B.3.	Kepuasan dari Dimensi <i>Convenience</i> ..	57
B.4.	Kepuasan dari Dimensi <i>Time Lines</i> ..	61
B.5.	Kepuasan Pelanggan Administrasi PAUI ..	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
V.1.	Simpulan ..	71
V.2.	Rekomendasi ..	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR BAGAN

Nomor	Penjelasan	Halaman
Bagan 1.1	Alur Pengadaan ATK	4
Bagan 2.1	Model Dasar Kepuasan Pelanggan	13
Bagan 2.2	Segitiga Pelayanan / <i>The Service Triangle</i>	18



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Struktur organisasi Universitas Indonesia
Lampiran 3	Struktur organisasi Direktorat Umum dan Fasilitas
Lampiran 4	Struktur organisasi Sub Direktorat Tata Usaha dan Rumah Tangga
Lampiran 5	Formulir Permohonan/Permintaan Barang

