

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BIDANG AKADEMIK FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
KALIMANTAN BARAT**

Oleh:

YULIANA

NIM. E1012171038

Ida Rachawati, M.Si², Agus Eka, M.Si²

***Email: yuli1983@student.untan.ac.id**

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis deskriptif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dkk (2011:46-47) menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah cukup optimal. Kondisi ini dilihat dari berbagai aspek. Hasil penelitian adalah : (1) fisik (*tangible*), Bagian pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa. (2) kehandalan (*reliability*), Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena kehandalan petugas pelayanan dalam menangani setiap keluhan mahasiswa, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) daya tanggap (*responsiveness*), petugas dalam hal kemampuan berkomunikasi yang ada sudah sangat membantu pelayanan bagi mahasiswa yang bingung dengan pelayanan (4) jaminan (*assurance*), faktor keamanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura telah memberikan rasa aman bagi mahasiswa yaitu dengan menempatkan Satuan Pengamanan dan fasilitas CCTV disetiap sudut kampus. (5) empati (*empathy*), Empati yang diberikan petugas pelayanan administrasi akademik memberikan kesan yang menyenangkan karena adanya sikap petugas yang proaktif dalam menjelaskan prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik. Adapun saran yang dapat disampaikan oleh peneliti kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura harus lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan, serta memberikan Pelayanan yang maksimal agar mahasiswa merasa puas dan mudah.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Administrasi, Bidang, Akademik

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang merupakan salah satu bagian dari Universitas Tanjungpura dan pada bagian administrasi akademik merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di FISIP berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa. Kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisan dokumen-dokumen mahasiswa dan lain sebagainya. Bagian administrasi akademik fakultas ini langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi akademik perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa.

Berdasarkan hasil pra penelitian, sampai sekarang masih ditemui adanya keluhan-keluhan yang dirasakan para mahasiswa terkait pelayanan yang diberikan oleh bidang administrasi akademik, seperti misalnya masih lambannya proses penyelesaian administrasi surat SK Ujian, SK Seminar dan SDK Bimbingan. Para mahasiswa mengeluhkan kurangnya pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi akademik, pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat. Disamping itu, masih sering terjadi keterlambatan jam masuk pegawai/staf bagian akademik dalam melakukan pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, kurangnya kejelasan pegawai/staf dalam memberikan informasi, kurangnya ketelitian karyawan dalam penyimpanan berkas terlihat dari kurangnya kerapian ruangan administrasi, dan prosedur tata cara/alur pelayanan yang terlalu berbelit-belit, mahasiswa juga sering mengeluhkan

ruangan kelas yang panas membuat mahasiswa gerah berada dalam ruangan, ruang pelayanan yang kurang nyaman, seperti keterbatasan tempat duduk yang ada di bagian administrasi akademik

Dalam memenuhi amanat Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, bahwa Universitas Tanjungpura dengan Keputusan Rektor Nomor: 3116/UN22/DT/2016 telah menyusun 35 Pedoman Pelayanan dan telah menetapkan Maklumat Pelayanan.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman Universitas Tanjungpura dalam melaksanakan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji civitas Akademika Universitas Tanjungpura kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Peneliti tertarik untuk mendeskripsikan secara lebih mendalam mengenai masalah-masalah yang sudah disampaikan melalui suatu penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak Kalimantan Barat”**

2. Identifikasi Permasalahan

Identifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kurang tanggapnya pegawai administrasi bidang akademik dalam memberikan layanan administrasi.
2. Kejelasan prosedur pelayanan administrasi dibidang akademik yang dinilai cenderung berbelit-belit.
3. Sikap pegawai yang memberikan pelayanan administrasi bidang akademik yang dinilai kurang simpatik.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada uraian sebelumnya maka, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas pelayanan administrasi bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1 . Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang

terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan

harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal diantaranya : a) interaksi pegawai organisasi, b) pola manajemen umum organisasi, c) penyediaan fasilitas pendukung, d) pengembangan sumber daya manusia, e) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, f) serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal diantaranya : a) pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, b) pola layanan distribusi jasa, c) pola layanan penjualan jasa, d) pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- g.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. Tangibel(Berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliability (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiviness (Ketanggapan), yaitu keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empathy (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Langkah – langkah penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mulai dari penyusunan atau pengajuan proposal sampai dengan penyusunan skripsi sebagai langkah akhir penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari 2021 sampai bulan april 2020 yang terdiri dari berbagai tahap yaitu persiapan penelitian, penelitian lapangan, analisa data dan

penulisan laporan penelitian. Penelitian dilaksanakan di Kota Pontianak tepatnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Objek penelitian ini adalah aktifitas pelayanan administrasi bidang akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan alat berupa pedoman observasi (*Cheek List*), pedoman wawancara (*Interview Guidance*), dan alat documenter. Tahap analisis data dilakukan pemisahan-pemisahan atau pengkategorian, pengklasifikasian sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan suatu analisis yang lebih komprehensif dan mendalam melalui penafsiran data dan pemeriksaan data atau verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berupa hasil temuan yang terdiri dari uraian mengenai data sekunder yang diperoleh dari penelitian diantaranya :

- a. Sejarah Singkat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- b. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran
- c. Struktur Organisasi, Koordinasi dan Cara Kerja Fakultas
- d. Kondisi Pegawai
- e. Bagian Pelayanan Akademik
- f. Kebijakan Tentang Suasana Akademik
- g. Jenis Pelayanan

2. Pembahasan

Pelayanan publik yang prima saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap mahasiswa dalam upaya percepatan dalam penyelesaian studinya. Setiap birokrasi administrasi perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa pengguna layanan. Pelayanan mahasiswa dalam hal ini di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura saat ini dirasakan semakin perlu untuk ditenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era digitalisasi

saat ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan mahasiswa bidang administrasi akademik dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

a. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkaitan dengan aspek bukti fisik (*Tangible*), dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan mahasiswa. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*), di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura memiliki luas ruang 12 x 8 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 10 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, beberapa set komputer dan printer dan kursi panjang yang berada di depan loket diperuntukan bagi mahasiswa yang menunggu pelayanan.

Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa walaupun di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah terdapat sarana layanan yang memadai namun dengan setiap tahunnya penambahan mahasiswa (jumlah layanan) maka perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang lebih disesuaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa. Hal tersebut

sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Aspek Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian terungkap bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh bidang pelayanan administrasi mahasiswa dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan mahasiswa, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Sebagai mana yang disampaikan oleh informan penelitian bahwa “Prosedur yang ada dalam layanan adalah cukup mudah, mahasiswa cuma melengkapi persyaratan dan kemudian memberikannya kepada petugas sesuai instruksi yang diberikan petugas dalam jenis layanan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi di bidang akademik sebenarnya adalah sangat mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Pada tahap awal, lamanya penyelesaian administrasi layanan yang diberikan oleh petugas sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih lama proses penyelesaian berkas-berkasnya. Namun disamping itu lama tidaknya layanan yang diberikan juga memiliki ketergantungan dari kehadiran para

pejabat yang menetapkan (acc), ketidak hadirannya mereka justru dapat menjadi penghambat dari sisi waktu lamanya layanan yang diberikan oleh petugas akademik.

c. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap (*Responsivitas*) para pegawai juga sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap petugas pelayanan di bidang administrasi akademik berdasarkan hasil wawancara dengan responden penelitian dari mahasiswa sebagai penerima layanan diperoleh jawaban bahwa: “menurut saya, mengenai layanan yang kami terima sudah baik, setiap pertanyaan atau penjelasan yang kami peroleh midalnya tentang persyaratan sama pegawai kami dilayani dengan baik, bahkan tidak jarang mereka yang menanyakan terlebih dahulu apa kebutuhan kami, kami merasa sangat terbantu dengan penjelasan-penjelasan para petugas”. Jawaban ini pertegas oleh mahasiswa lainnya yang menyatakan bahwa “para petugas akademik yang melayani saya sangat baik, pernah mereka yang justru menanyakan apakah syarat-syarat untuk mengurus administrasi sudah dibawa semua dan mereka yang justru mengarahkan kami siapa-siapa yang harus ditemui dan mereka mengajarkan langkah-langkah apa yang harus kami lakukan apabila mendapati masalah dalam melengkapi berkas-berkas tersebut”. Berdasarkan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan administrasi akademik sudah cukup baik dengan adanya komunikasi yang terjalin antara petugas akademik dengan mahasiswa dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa mahasiswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa. Respon atau daya tanggap yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah sesuai dengan apa

yang dibutuhkan dan diinginkan oleh mahasiswa. Keadaan demikian tentunya akan sangat membantu para mahasiswa dalam mengerti dan memahami untuk bagaimana mendapatkan pelayanan sebagai mana yang mereka harapkan.

d. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Terkait masalah jaminan secara kelembagaan ini bahwa pada dasarnya pihak Universitas sendiri memberikan rasa keterjaminan secara akademis (legal formal) secara kelembagaan bahwa proses-proses yang berlangsung sampai mahasiswa menyelesaikan studinya adalah memiliki keterjaminan atau keabsahan. Salah satu bentuk keterjaminan lainnya adalah menyangkut kenyamanan mahasiswa dalam memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan layanan yang baik atau berkualitas, termasuk kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi mahasiswa selama pelayanan, selama berada didalam lingkungan Universitas maupun fakultas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ini, untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Universitas Tanjungpura sudah sangat baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon pelayanan administrasi akademik dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mahasiswa merasa puas dengan keterjaminan akan kondisi yang ada.

Diketahui juga bahwa, bagian pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari

mahasiswa maka petugas akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

e. Aspek Empati (*empathy*)

Empati merupakan rasa peduli para petugas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sehingga kebutuhan layanan yang mereka butuhkan dapat terjawab dan diselesaikan dengan baik. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu mahasiswa yang membutuhkan pelayanan administrasi akademik. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan mahasiswa mengingat hal ini adalah kewajiban tugas dari petugas pelayanan akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan administrasi yang berkualitas baik. Berdasarkan beberapa hasil jawaban responden tersebut maka dapat dipimpulkan bahwa pada kenyataannya empati petugas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah sangat baik dan memiliki kualitas yang cukup optimal dengan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai penerima layanan administrasi akademik.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

1) Faktor Internal

Temuan hasil penelitian mengenai faktor internal yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura ini berdasarkan teori yang digunakan adalah meliputi :

- a. Interaksi pegawai, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa interaksi sesama petugas layanan akademik (pegawai) sangat baik. Menurut keterangan informan penelitian bahwa “para petugas akademik melakukan koordinasi kepada atasan mereka dan telah kerjasama yang baik diantara sesama mereka, hal ini dilakukan sesuai dengan tupoksi mereka, khususnya interaksi mereka dengan mahasiswa pihak fakultas selalu menekankan untuk melakukan layanan maksimal kepada mahasiswa dan jangan sampai ada laporan ketidakpuasan mereka terhadap petugas pemberi layanan . Berdasarkan kondisi demikian dapat penulis simpulkan bahwa kualitas interaksi pegawai layanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah cukup baik sehingga dapat mendukung kualitas layanan yang diberikan.
- b. Pola manajemen umum organisasi, berdasarkan keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bidang administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah diatur secara jelas dan tegas dalam SOP dan aturan-aturan khusus yang mengaturnya seperti surat edaran Dekan, Wakil Dekan maupun pihak Universitas. Ketersediaan aturan yang mengatur pola manajemen organisasi demikian tentunya sudah sangat mendukung dalam upaya mencapai kualitas layanan yang baik.
- c. Penyediaan fasilitas pendukung, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan pada bidang pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura terkait belum terpenuhinya tempat yang representatif atau sangat memadai untuk pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu yang belum didukung dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman-nyamannya bagi mahasiswa pemohon pelayanan administrasi akademik. Ruang tunggu yang berada diluar gedung menurut penulis belum cukup sesuai spesifikasi layanan standar yang sebenarnya memerlukan satu ruangan tunggu yang luasnya memadai khusus dilengkapi dengan fasilitas tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah secara khusus dan terpadu.
- d. Pengembangan sumber daya manusia, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa upaya intitusi pendidikan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sangat dibutuhkan petugas layanan yang memadai. Kompetensi yang baik dari segi kuantitas dan kualitas petugas (pegawai) yang ada di bidang pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sangatlah dibutuhkan dalam rangka memenuhi standar kualitas layanan yang akan diberikan maksimal kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi data kepegawaian data dapat diketahui bahwa jumlah petugas layanan administrasi akademik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura terdiri 8 orang, terdiri dari 1 orang Kepala Sub Bagian Akademik dan 6 orang operator computer yang menangani 9 program studi. Namun demikian pada saat-saat tertentu seperti pengambilan masa cuti pegawai dan kendala-kendala lainnya seperti ketidak hadirannya karena sakit maka akan dilimpahkan kepada petugas yang hadir bekerja, dengan demikian ada penambahan beban kerja bagi petugas tersebut.

Berdasarkan kondisi demikian tentunya akan sangat menghambat kualitas pekerjaan yang dilakukan Berdasarkan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan administrasi akademik mahasiswa sehingga dapat menghambat kerja pelayanan kepada mahasiswa maka sangat perlu dipertimbangkan adanya penambahan pegawai untuk meringankan beban kerja agar tercapai kualitas kerja yang optimal.

Selanjutnya mengenai kualitas petugas pelayanan administrasi akademik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dapat diketahui bahwa dari 6 orang petugas tersebut 9dmini semuanya pernah mendapatkan pelatihan khusus dari pihak Universitas maupun Fakultas sesuai unit pelayanan yang harus dikerjakan atau menjadi tanggungjawabnya, namun demikian tentu saja masih diperlukan adanya peningkatan sumber daya petugas pelayanan mengingat saat ini penggunaan teknologi pelayanan berbasis IT / Daring sudah mulai diterapkan yang tentunya memerlukan penguasaan petugas yang handal dalam menjalankannya. Walaupun secara kualitas sudah cukup memadai namun menurut penulis kendala secara kuantitas yakni jumlah petugas layanan tetap akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan demikian apabila terjadi ketidakseimbangan antara jumlah mahasiswa dengan petugasnya sehingga terjadi penumpukan pekerjaan yang justru menjadi beban kerja para petugas.

- e. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa iklim kerja pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah cukup baik, hal ini terlihat dari tersedianya sarana dan prasarana pendukung kerja

yang memadai, demikian juga mengenai hubungan dan keselarasan kerja. Berdasarkan keterangan informan penelitian dapat diketahui bahwa “pihak kampus setiap hari jumat rutin mengadakan kegiatan senam bersama, hal ini dilakukan agar dapat terjalin silaturahmi dan keakraban sesama pegawai dilingkungan kerja Fisip Untan, demikian juga dengan diadakannya kegiatan kegiatan lainnya seperti koordinasi rapat, grup WA untuk memudahkan komunikasi dan koordinasi, dan makan-makan bersama-sama sehingga terjadi keakraban dan pada akhirnya dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan satu sama lainnya.

Kesadaran dan partisipasi mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik sangatlah dibutuhkan demi kelancaran menjalankan tugas oleh petugas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, karena tanpa adanya kesadaran atau partisipasi dari mahasiswa bias dipastikan pelayanan yang diberikan oleh petugas akan terhambat, terutama dari efesiensi dan ketepatan waktu layanan. Aspek kesadaran atau partisipasi mahasiswa dimaksudkan disini adalah bentuk kerjasama yang saling melengkapi antara mahasiswa dengan petugas pelayanan, pada intinya petugas pelayanan administrasi akademik hanya menjalankan kewajibannya sesuai dengan Tupoksinya yang telah ditetapkan, sedangkan mahasiswa berhak menerima haknya mendapatkan layanan dari administrasi akademik.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan diperoleh keterangan bahwa “tidak jarang mahasiswa yang memang tidak melengkapi syarat-syarat pada berkasnya, sesuai dengan maksud dan tujuan layanan yang diharapkannya. Padahal sudah jelas

syarat-syarat administrasi yang dimaksudkan pada sub-sub layanan tertera baik secara online (website) maupun offline (papan pengumuman) disamping loket. Berdasarkan kondisi demikian dapat penulis simpulkan bahwa, ketika kelengkapan persyaratan Administrative yang dimaksud tidak dapat dilengkapi oleh mahasiswa yang menginginkan pelayanan maka secara otomatis pelayanan seharusnya tidak dapat dilanjutkan atau terhenti, dilanjutkan kemudia setelah mahasiswa dapat melengkapi syarat yang dimaksudkan. Petugas layanan administrasi pada intinya hanya menjalankan kewajibannya sebagai petugas layanan dan akan dapat menjawab hal-hak dari mahasiswa sebagai penerima layanan selama kelengkapan syarat administrasinya dapat dilengkapi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

2) Faktor Eksternal

Temuan hasil penelitian mengenai pengaruh faktor eksternal ini berdasarkan teori yang digunakan adalah meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa. Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa pola layanan secara umum dalam pelaksanaan tugasnya sebagai petugas pelayanan akademik bagi mahasiswa sebagai penerima layanan administrasi sudah memiliki baku mutu (standar) yang diatur pada Standar Operational Procedure (SOP) dalam setiap aspek layanan, kondisi demikian tentunya akan sangat mendukung kelancaran bagi petugas pelayanan dalam memberikan layanannya kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil observasi kesesuaian data lapangan menyangkut pola pelayanan yang terdapat pada Standar Operational Procedure (SOP) oleh petugas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah terdapat kesesuaian.

Hal ini menunjukkan bahwa, tidak ada kendala yang mempengaruhi terkait pola-pola layanan administrasi yang dijalankan karena sudah sesuai sebagaimana ditetapkan pada SOP. Kondisi ini didukung oleh hasil wawancara dengan responden dari petugas pelayanan yang menyatakan bahwa “semua pekerjaan yang kami lakukan sudah terpola sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP) yang ditetapkan oleh pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Namun demikian kendala yang masih ditemui dalam pola-pola dimaksud adalah hanya berkaitan dengan hal-hal teknis saja seperti adanya keinginan mahasiswa untuk mendapatkan layanan dengan cara agak memaksa ataupun mendapatkan rasa kasihan petugas layanan sehingga melewati prosedur administrasi yang telah ditetapkan, namun pihak petugas sendiri tidak jarang dengan tegas menyatakan bahwa mereka harus melengkapi berkas permohonan terlebih dahulu barulah kemudian melanjutkan layanan yang diinginkannya, atau juga menyarankan agar mereka terlebih dahulu berkonsultasi dengan pihak terkait urusan administrasi mereka seperti Dosen MK, Dosen PA, Ketua Program Studi dan Ketua Jurusan atau yang berwenang seperti Kepala Sub Bagian Akademik, Kepala bagian Tata Usaha maupun Wakil Dekan I yang khusus membawahi dan bertanggung jawab layanan dibidang akademik.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Secara umum dapat ditarik eksimpulan berdasarkan hasil penelitian bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Hasil

penelitian adalah : (1) Bagian pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa. (2) Mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena kehandalan petugas pelayanan dalam menangani setiap keluhan mahasiswa, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) petugas dalam hal kemampuan berkomunikasi yang ada sudah sangat membantu pelayanan bagi mahasiswa yang bingung dengan pelayanan (4) faktor keamanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura telah memberikan rasa aman bagi mahasiswa yaitu dengan menempatkan Satuan Pengamanan dan fasilitas CCTV disetiap sudut kampus.(5). Empati yang diberikan petugas pelayanan administrasi akademik memberikan kesan yang menyenangkan karena adanya sikap petugas yang proaktif dalam menjelaskan prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bidang layanan akademik pelayanan administrasi bidang akademik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) agar mahasiswa dapat merasa puas dan nyaman saat menerima pelayanan.
2. Mengadakan program sosialisasi SOP layanan melalui media kepada mahasiswa sehingga pemahaman informasi layanan kepada mahasiswa lebih mudah dapat dimengerti. Dalam hal ini perlu menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan mahasiswa,

pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh mahasiswa.

3. Memberikan pelayanan yang maksimal dan terbuka kepada mahasiswa baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira
- Amirin, 2000.*Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Grasindo.
- Creswell, John C. 2010. *Research Design – Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (terjemahan)*, edisi ketiga, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Goetsh dan Davis. 1994. Pelayanan organisasi dan manajemen, Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lembaga Administrasi Negara.2004.System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara
- Moenir H.A.S. 2002. Manajemen Kantor. Jakarta : Yudhistira
- _____.2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi
- Yamit, Zulian. 2005 .Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, cetakan keempat. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

- Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafii. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik