

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI BIDANG AKADEMIK PADA BAGIAN AKADEMIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MULAWARAN

ALI MUSTOFA¹

Abstrak

Ali Mustofa, 2015, Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bimbingan Bapak Drs. Endang Erawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik: yang meliputi Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) dan faktor penghambat kualitas pelayanan bidang akademik. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas Key Informan yaitu Kepala Sub Bagian Akademik dan Wakil Dekan I dan informan penelitian yakni staf/pegawai akademik dan mahasiswa yang diperoleh melalui metode Purposive Sampling. Data dikumpulkan melalui, kepustakaan, observasi, wawancara dan penelitian lapangan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa bagian akademik fisip unmul memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan administrasi akademik terhadap seluruh mahasiswa, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan belum mencapai 100% karena belum memenuhi kebutuhan mahasiswa. Namun proses pelayanannya sudah cukup baik dan sesuai dengan peraturan Akademik yang berlaku dan SOP yang ada. Untuk faktor penghambatnya yakni, masih ada pegawai yang kurang ramah, ruangan yang tidak sesuai dengan jumlah staf yang bekerja dan mahasiswa yang melakukan pelayanan, serta kurangnya kesadaran dan kepatuhan mahasiswa terhadap aturan yang telah ditetapkan bagian akademik .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Bidang Akademik

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: alimustofa143@gmail.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Tanpa pendidikan tidak akan pernah terwujud warga negara yang cerdas dan bermutu. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik, dan meningkatkan taraf hidupnya. Keseriusan dalam menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas, tertuang juga dalam visi dan misi pembangunan pendidikan nasional. Dalam usaha mencapai tujuan-tujuan tersebut maka dibutuhkan sebuah kerjasama antara berbagai pihak baik itu dari pemerintah maupun institusi pendidikan milik pemerintah dalam menjalankan sistem pendidikan. Adanya upaya pelayanan publik yang baik atau yang berkualitas dibidang pendidikan tentunya menjadi hal yang penting. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009, yaitu: Maksud dan tujuan, asas pelayanan publik, dan ruang lingkup peayanan publik. Karena itulah kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan publik sangat strategis, karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu menyediakan pelayanan pendidikan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan pendiriannya. Sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi milik pemerintah, Universitas Mulawarman yang disebut juga Unmul dituntut pula untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat kampus atau mahasiswa sesuai dengan standar operasional yang sesuai dengan undang-undang. Universitas Mulawarman terdiri dari beberapa fakultas, yang salah satunya adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman, yang dalam hal ini menjadi objek penelitian bagi penulis. Menurut peraturan akademik Universitas Mulawarman tahun 2013 menjelaskan bahwa fakultas adalah unsur pelaksana pendidikan/satuan struktural pada Universitas yang mengoordinasikan dan atau melaksanakan pendidikan akademik dan atau profesional dalam satu atau seperangkat cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian tertentu yang memiliki melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi, salah satu diantaranya adalah pemanfaatan pendukung penggerak kurikulum yaitu bagian akademik. Fisip unmul dipimpin oleh Dekan, yang dibantu oleh tiga pembantu dekan (PD), yakni PD I (bidang akademik), PD II (bidang administrasi kepegawaian dan keuangan), dan PD III (bidang kemahasiswaan). Dibidang akademik, Dekan membawahi Jurusan, yang dipimpin oleh ketua jurusan dan dibantu oleh sekretaris jurusan. Sampai saat ini ada dua jurusan yang ada di Fisip Unmul, yakni jurusan Administrasi dan jurusan Sosiologi. Jurusan membawahi program studi, yang dipimpin oleh ketua program studi dan dibantu oleh sekretaris program studi. Dibidang administrasi, Dekan membawahi tata usaha (TU), yang mana TU dipimpin oleh ketua tata usaha (KTU). KTU membawahi sub-sub bagian (subag), yang dipimpin oleh kepala sub-bagian (Kasubag), seperti kasubag akademik, kasubag kemahasiswaan, kasubag kepegawaian, kasubag perlengkapan.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman khususnya pada bagian akademik sebagai salah satu dari struktur organisasi Fisip yang berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang melaksanakan aktifitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa, kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisiran dokumen-dokumen mahasiswa dan sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur terhadap beberapa mahasiswa masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, masalah tersebut antara lain:

1. Masih sering terjadi keterlambatan jam masuk pegawai/staf bagian akademik dalam melakukan pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
2. Ruang pelayanan yang kurang nyaman, seperti keterbatasan tempat duduk yang ada di akademik, akibatnya mahasiswa ada yang berdiri, duduk lesehan di lorong dekanat, dan di tempat-tempat yang bukan bagian dari tempat menunggu, akibatnya mengganggu orang yang lainnya dalam berlalu lalang di dekanat melakukan untuk berbagai urusan.
3. Menurut observasi dilapangan dan beberapa keluhan mahasiswa, Masih ada petugas sebagai penyedia pelayanan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh bagian akademik kepada mahasiswa yang melakukan urusan di akademik fisipol Unmul, sehingga peneliti menentukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi bidang akademik pada bagian akademik Fisip Unmul?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi bidang akademik pada bagian akademik Fisip Unmul?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi bidang akademik pada bagian akademik Fisip Unmul
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi bidang akademik pada bagian akademik Fisip Unmul

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan menjadi media pengembangan bagi diri penulis dalam rangka menerapkan ilmu, yaitu ilmu administrasi

negara yang penulis dapat dibangku kuliah.

2. Secara Praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pelaksana pelayanan administrasi bidang akademik Fisip Unmul serta sebagai bahan informasi bagi peneliti untuk mengadakan penelitian selanjutnya.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Sinambela (dalam Pasolong 2010:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Penjelasan lebih rinci mengenai pelayanan publik diutarakan Wasistiono (dalam Hardiyansyah 2011:11) yang mendefinisikan bahwa Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kulaitas Pelayanan Publik

Agus dwiyanto (2006:144) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan admnistrasi. Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah 2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan) , *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi

Menurut PP Nomor 5 tahun 1980 tentang Pola Organisasi Universitas/institut dan PP Nomor 30 Tahun 1990 tentang pendidikan tinggi berikut revisinya (PP Nomor 57 Tahun 1998) perguruan tinggi di pimpin oleh Rektor dan di bantu oleh tiga wakil rektor serta senat universitas. Unsur pelaksana akademik dalam perguruan tinggi terdiri dari lembaga penelitian, lembaga pengabdian kepada masyarakat dan fakultas. Fakultas dipimpin oleh dekan dan dibantu oleh tiga wakil dekan dan senat fakultas. Unsur pelaksana akademik

dalam sebuah fakultas terdiri dari Jurusan, kelompok dosen dan laboratorium, sedangkan unsur pelaksana administratif dalam sebuah fakultas terdiri dari bagian tata usaha. Bagian tata usaha membawahi bagian akademik, tugas bagian akademik yaitu: Kartu Rencana Studi (KRS), Pengambilan Kartu Peserta Ujian, Pengambilan Kartu Hasil Studi (KHS), Yudisium, Permohonan Cuti Kuliah Sementara Ijin dan Mengundurkan Diri, Pemohonan Aktif kembali.

Definisi Konsepsional

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan suatu definisi konsepsional agar mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian ini bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Akademik adalah kegiatan yang dilakukan oleh bidang akademik berupa pelayanan administratif untuk membantu pemenuhan kebutuhan mahasiswa untuk persyaratan perkuliahan sesuai dengan ketetapan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik Universitas Mulawarman. Dalam pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan bidang akademik yang hanya mencakup pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa kelas regular/kelas pagi, yang meliputi: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati) yang dilakukan oleh bagian Akademik Fisip Unmul.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif. menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti yaitu, “Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman”.

Fokus Penelitian

Penentuan fokus pada suatu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak. Kedua, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk (Moleong, 2001:237). Adapun fokus-fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada bagian akademik jurusan ilmu administrasi Fisipol Unmul, maka peneliti akan menggunakan fokus penelitian sesuai dengan yang dikatakan Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2011:46) yaitu:
 - a. *Tangible* (bukti fisik)

- b. *Reliabelity* (kehandalan)
 - c. *Responsiviness* (ketanggapan)
 - d. *Assurance* (Jaminan)
 - e. *Empathy* (Empati)
2. Faktor penghambat kualitas palayanan administrasi bidang akademik pada bagian akademik Fisip Unmul

Sumber dan Jenis Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Wakil Dekan I dan Kasubag Akademik Fisip Unmul serta yang menjadi informan lain yaitu:

1. Para pegawai/staf bagian akademik Fisip Unmul
2. Mahasiswa yang sedang melakukan pengurusan di akademik.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.
2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)
Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Malalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.
2. Penyajian Data
Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa

yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum objek penelitian

Pada tanggal 27 September 1962 ditetapkan sebagai tanggal berdirinya Universitas Mulawarman, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan No. 130 Tahun 1962 tanggal 28 September 1962, dan dikukuhkan secara resmi dengan berdasarkan Surat Keputusan Presiden RI No. 65 tanggal 23 April 1963.

Pada awal berdirinya, Unmul menyelenggarakan program pendidikan sebanyak empat fakultas yaitu: Ketatanegaraan Dan Ketataniagaan, Fakultas Pertanian, Fakultas Kehutanan, Dan Fakultas Pertambangan. Dalam proses penyelenggaraan keempat fakultas tersebut masih ditemukan berbagai hambatan, sehingga pada saat itu hanya Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan yang dapat diselenggarakan, dan pada tahun 1964 disusul penyelenggaraan proses belajar mengajar dari Fakultas Pertanian. Kemudian pada tahun 1966 Fakultas Ketatanegaraan Dan Ketataniagaan dipecah menjadi fakultas sosial dan politik dan Fakultas Ekonomi.

Hasil Penelitian

Tangible (Bukti Fisik)

Bukti fisik ini mencakup tentang sarana dan prasarana di Akademik Fisip Unmul yang menjadi syarat untuk dapat melakukan pelayanan kepada mahasiswa.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan, maka dapat dilihat bahwa ruangan akademik masih memiliki kekurangan dan kelebihan, seperti ruang pelayanan akademik yang sempit, yang menyebabkan antrian dan berdesak-desakan saat melakukan pengumpulan KRS, pengambilan kartu ujian, pengumpulan KHS dll. Jarak antar meja antar pegawai yang terlalu dekat, sehingga mahasiswa yang akan melakukan surat penelitian, surat observasi dan urusan lainnya mahasiswa harus berjalan miring supaya tidak terkena komputer pegawai, serta ruang tunggu yang masih belum memadai antara jumlah mahasiswa yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Namun fasilitas kantor juga dianggap sudah memadai karena masing-masing pegawai telah memiliki/menggunakan komputer dalam menyelesaikan tugas serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti AC sehingga ruangan menjadi lebih nyaman.

Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan salah satu indikator yang digunakan penulis untuk menganalisis kemampuan pegawai/staf akademik fisip unmul dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada mahasiswa.

Dari wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat dilihat bahwa pegawai/staf sudah mampu menyediakan pelayanan yang baik walaupun belum maksimal, seperti masih ada dari beberapa mahasiswa yang menemui pelayanan yang kurang baik dari pegawai akademik, seperti masalah pada penginputan nilai dan beberapa pegawai yang merangkap pekerjaan dari pegawai lainnya.

Responsiveness (Daya tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para pegawai/staf untuk membantu mahasiswa dalam memenuhi mahasiswa secara cepat dan tepat, serta mnginformasikan kapan pelayanan akan diberikan kepada mahsiwa.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat terlihat bahwa daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan di Akademik Fisip Unmul sudah berjalan baik. Hanya pada kedisiplinan waktu masih ada mahasiswa yang mengeluhkan tentang jam pelayanan yang seharusnya sudah harus dimulai pada pukul 08.00, dan dilanjutkan setelah istirahat pada pukul 01.00. Namun masih ada pegawai yang masih belum datang saat jam pelayanan seharusnya dimulai, sehingga mahasiswa harus menunggu untuk mendapatkan palayanan karena tidak ada informasi yang diberikan oleh staf/pegawai akademik

Assurance Jaminan Pelayanan (Assurance)

Mencakup perilaku pegawai/staf akademik dalam melakukan pelayanan yang terbaik yang dilihat dari perilaku keramahan dan sopan santun serta ketepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang jaminan pelayanan (*assurance*), dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah dilakukan secara ramah dan sopan, walaupun ada pernyataan dari beberapa staf akan melakukan pelayanan dengan ramah asalkan mahasiswa juga ramah dalam berurusan dengan akademik. Sama halnya dengan ketepatan waktu penyelesaian tugas juga tidak menemukan masalah, semua mahasiswa telah diberikan kepastian penyelesaian berkas yang mereka urus.

Empathy (Empati)

Empati adalah salah satu indikator penting yang digunakan untuk mengetahui bagaimana perhatian dan ketegasan yang diberikan staf/pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada mahasiswa.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, maka dapat dilihat bahwa perhatian dan ketegasan yang diberikan kepada mahasiswa sudah cukup baik,

walaupun ada pernyataan mahasiswa yang mengungkapkan sanksi yang diberikan pihak akademik kurang tegas sehingga tidak memberikan efek jera kepada mahasiswa.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Pada Bagian Akademik Fisip Unmul

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip *Good governance* di Kecamatan Samarinda utara, Kota Samarinda yakni :

1. **Disiplin Waktu Pegawai**
Salah satu penentu keberhasilan suatu kebijakan adalah kualitas sumber daya manusia yang berkualitas guna menunjang suatu keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat dalam hal ini adalah mahasiswa. Namun pada kenyataannya masih ada pegawai yang tidak disiplin waktu dalam menjalankan pelayanan.
2. **Tingkat Kesadaran**
Minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan mahasiswa sebagai objek dari peraturan tersebut menyebabkan terhambatnya pencapaian tujuan dari peraturan itu sendiri
3. **Sarana dan Prasarana**
Sarana dan prasarana di akademik masih belum memadai, dari segi sarana memang fasilitas akademik sudah mempunyai untuk melakukan pelayanan, tapi jika dilihat dari segi prasarana di akademik unmul masih belum memuaskan. Seperti ruang pelayanan akademik yang sempit, tidak terdapat ruang tunggu akademik, serta loket-loket pelayanan masing-masing prodi di akademik yang tergabung dalam satu tempat.

Pembahasan

Tangible (Bukti fisik)

Mengacu pada konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry (Tjiptono, 2005:133-134) untuk menciptakan layanan yang berkualitas harus didukung oleh bukti fisik dari penyedia layanan, sedangkan pada kenyataannya harus ada yang dibenahi atau ditinjau kembali oleh pihak fakultas khususnya pihak yang bersangkutan dengan bagian akademik untuk dapat memberikan solusi ruangan yang ada saat ini, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga termuat dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan, dalam hal ini kantor akademik Fisip Unmul. Sehingga dapat dikatakan bahwa bukti fisik dari segi prasarana dan sarana kantor Akademik Fisip Unmul masih belum optimal dan belum memadai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan konsep 5 (lima) dimensi pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (Tjiptono, 2005:133-134) menyatakan bahwa kehandalan yang berjalan dengan optimal akan menghasilkan layanan yang berkualitas. Dalam hal pelayanan yang dijalankan oleh akademik fisip unmul sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/staf sudah berjalan cukup baik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

KEPMENPAN No. 58 tahun 2002 yang dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang menjelaskan kepastian waktu pelayanan, yaitu apakah variabel waktu pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan jadwal pelayanan yang ada. Namun pada kenyataan dilapangan, masih ada staf akademik yang kurang disiplin waktu, seperti telat saat jam masuk kerja maupun terlambat masuk kembali setelah jam istirahat sesuai dengan jam pelayanan yang telah ditetapkan oleh pegawai akademik. Sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan belum berkualitas dalam hal kedisiplinaan waktu pegawai.

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan dan key informan, penulis menganalisa bahwa staf akademik sudah ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, namun keramahan tersebut tidak selalu terjadi, beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan adalah tergantung pada perilaku mahasiswa dalam melakukan pengurusan, seperti: berkomunikasi dengan baik kepada staf/pegawai akademik, berpakaian sopan saat melakukan pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak akademik, serta mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh akademik Fisip Unmul. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang menyangkut jaminan pelayanan (*assurance*) sudah cukup baik.

Emphaty (Empati)

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa ketegasan yang dilakukan oleh staf akademik kepada mahasiswa sudah cukup baik, seperti tidak melayani mahasiswa yang berpakaian tidak sopan, seperti memakai kaos oblong dan sendal jepit, memberikan sanksi kepada mahasiswa yang telat melakukan pengurusan berkas, seperti: KRS, KHS, Kartu Ujian dll. Namun jika melihat sanksi yang diberikan oleh bagian akademik dapat dikatakan bahwa sanksi yang diberikan kepada mahasiswa kurang tegas, karena tidak memberikan efek jera pada mahasiswa. Karena terbukti setiap tahun selalu ada mahasiswa yang telat melakukan pengurusan berkas tersebut

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Melihat kualitas pelayanan administrasi bidang akademik fisip unmul ada beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor akademik, antara lain sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa kendala yang terjadi pada staf/pegawai akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, diantaranya adalah kedisiplinan waktu pegawai akademik dalam melakukan pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunggu sampai pegawai datang untuk melakukan pelayanan.
- b. Minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan mahasiswa sebagai objek dari peraturan tersebut menyebabkan terhambatnya pencapaian dari tujuan peraturan itu sendiri. Selain itu juga sanksi yang diberikan pihak akademik kurang tegas, hal ini membuat mahasiswa akan melakukan kesalahan lagi karena sanksi yang diberikan tidak memberikan efek jera kepada mahasiswa.
- c. sarana dan prasarana yang ada pada kantor akademik dapat dikatakan masih belum memenuhi kebutuhan mahasiswa atau belum memadai. Terlihat dari luas ruangan yang tidak sesuai dengan banyaknya staf dan mahasiswa yang datang melakukan pelayanan, sehingga berakibat pada loket-loket akademik terpaksa menjadi satu karena terbatasnya luas ruangan, jarak meja kerja para staf akademik harus disusun sangat dekat serta tidak mampu manampung fasilitas lain yang dibutuhkan, seperti lemari untuk menyimpan berkas mahasiswa.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Pelayanan yang telah dilaksanakan bagian akademik kepada mahasiswa dapat dikatakan belum optimal, terlihat dari ruangan akademik saat ini masih belum memadai untuk melakukan pelayanan, seperti : ruangan yang sempit, loket masih menjadi satu, ruang tunggu yang bergantian dengan tempat tunggu pelayanan prodi, jarak meja antar pegawai lainnya sangat dekat, serta kurangnya fasilitas lemari yang digunakan untuk menyimpan berkas mahasiswa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Mengenai keandalan staf akademik dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Semua mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

3. Daya tanggap (*Responsiviness*)

Menyangkut dengan daya tanggap pegawai akademik dalam melakukan pelayanan dapat dikatakan kurang maksimal, seperti masih ada pegawai yang kurang disiplin waktu.

4. Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh bagian akademik kepada mahasiswa mengenai jaminan pelayanan yang meliputi kermahan, kesopanan dan ketepatan waktu penyelesaian berkas mahasiswa dapat dikatakan tidak ada masalah atau dapat dikatakan sudah cukup baik.

5. Empati (*emphaty*)

Berkaitan dengan empati yang dilaksanakan oleh pegawai akademik yang mencakup perhatian yang diberikan pegawai akademik kepada mahasiswa sudah baik, hanya saja sanksi yang diberikan akademik kepada mahasiswa yang melakukan pelanggaran masih kurang tegas atau belum memberikan efek jera kepada mahasiswa.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik pada Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Melihat kualitas pelayanan administrasi bidang akademik fisp unmul ada beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor akademik, antara lain sebagai berikut:

1. Masih kurangnya disiplin waktu pegawai dalam melakukan pelayanan
2. Ruang pelayanan kantor akademik yang tidak sesuai dengan jumlah staf/pegawai yang ada serta jumlah mahasiswa yang datang untuk melakukan pelayanan
3. Minimnya tingkat kesadaran dan kepatuhan mahasiswa ssebagai objek dari peraturan akademik, sehingga terhambatnya pencapaian tujuan yang diharapkan.

Saran

Dari hasil kesimpulan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kajian tata letak ruang akademik yang disarankan adalah tata ruang yang terbuka dan ukuran ruangan dimana harus disesuaikan luas lantai dengan jumlah staf yang bekerja dimana tiap pekerja membutuhkan kira-kira 3,7 m² menurut konsep tata ruang kantor (diakses tanggal 01 november 2015) belum termasuk untuk prabot, mobiler dan peralatan kantor lainnya. Sedangkan luas ruang akademik adalah 61,12 m² dengan luas ruang kerja pegawai 32,8 m² yang harus ditempati oleh 10 orang pegawai. Dengan demikian saran yang diajukan adalah mengalihkan ruang pelayanan mahasiswa

- ketempat yang lebih luas, agar ruang kerja staf menjadi ideal, maka dibutuhkan luas ruangan $3,7 \text{ m}^2 \times 10 \text{ orang} = 37 \text{ m}^2$.
2. Informasi jam layanan akademik harus jelas dan ditampilkan di papan informasi akademik sesuai dengan peraturan akademik sehingga mahasiswa mengetahui jam masuk kerja, jam istirahat, dan jam pulang kerja pegawai.
 3. Pegawai/staf akademik sekiranya untuk lebih disiplin waktu dalam melakukan pelayanan, mampu konsisten terhadap jam masuk kerja, jam istirahat, dan jam pulang pegawai sesuai dengan jam pelayanan akademik.
 4. Sanksi yang tegas bagi mahasiswa yang melanggar peraturan akademik. Seperti skorsing bagi mahasiswa yang telah mendapatkan surat pernyataan dari akademik karena melanggar peraturan akademik, sehingga memberikan efek jera kepada mahasiswa untuk tidak mengulangi kesalahan.
 5. Teguran dan sanksi kepada staf yang melanggar peraturan akademik, seperti memotong gaji bagi staf yang melanggar setelah mendapat teguran masih mengulangi kesalahan tanpa alasan yang jelas.

Daftar Pustaka

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Banyu media Publishing.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Miles, Metthew B, A Michael Huberman and Johnny Saldana 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition. Sage Publications, inc.
- Moleong, Lexy. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sedarmayanti. 2002. Metodologi Penelitian. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafiie, Kencana Inu. 2004. Birokrasi Pemerintah Indonesia. Bandung: Mandar Maju.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana, Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management Yogyakarta: Andi.
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik. Bandung: Mandar Maju.
- Winarno, Budi. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Sumber Internet

<http://fisip-unmul.ac.id/main/index.php/id/sivitas-akademika> diakses pada tanggal 5 november 2014

<http://www.unmul.ac.id/pages/statis/1> diakses pada tanggal 5 November 2014

<http://www.kemenneg-sumsel.com/pages/tata-ruang-kantor> diakses 28 Desember 2015

Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentag Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentag Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Perguruan Tinggi

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 1998 (Revisi Uu No 30 Tahun 1990)

Peraturan Akademik Tahun 2013 Universitas Mulawarman