

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS RIAU

Oleh:

Hardiansya Saputra

(e-mail : hardiansya_s@yahoo.co.id)

Pembimbing: Zulkarnaini , S.Sos., M.Si

Jurusan ilmu administrasi- prodi administrasi negara

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp.

Baru Pekanbaru 28893

Telp/fax. 0761-63277

Abstract

The growth of university need a good quality in service, aspecially the service by the faculty itself. A faculty has importants role in the university such as, to fullfit the expectation of the candidate of the students, the students limited access about the scholarship and something like that. In the fact, one of duties of the students subgroup is to prapare about the scholarship it self. Based on the promblem above, the researcher interested to know do the research about how the quality of students adminstration service in the facuality of social and politic at university of riau.

The theory of cancept that used by the researcher was agus dwiyanto, there are some dimensions of the quality of students administration service, such as: the service of administration, the prosedure, time, facilities, and the resuait of service itself.This reearch used descriptive method that used qualitative result that got by interview some informan and analysis bye the researcher.

The result of this research showed that the quality of students administration service in the faculty of social and politic was good enough. In the other hand, it still has some weakness in the qualty of service itself.

Key words: quality, service, students administration

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1980 tentang Tugas dan Fungsi Universitas menyebutkan bahwa tugas pokok universitas/institut adalah menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran di perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Hal tersebut dilakukan dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, universitas/institut mempunyai fungsi: 1) Menyelenggarakan pengembangan pendidikan dan pengajaran; 2) Menyelenggarakan penelitian dalam rangka pengembangan kebudayaan khususnya ilmu pengetahuan, teknologi, pendidikan dan seni; 3) Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat; 4) Menyelenggarakan pembinaan sivitas akademik dan hubungannya dengan lingkungannya; dan 5) Menyelenggarakan kegiatan administratif.

Sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian maju. Bahkan sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi diantara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya, melainkan persaingan sudah terjadi diantara fakultas-fakultas yang ada di dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri. Karena itu pelayanan yang diberikan haruslah meningkat dari waktu

ke waktu, jika mau dikatakan lembaga tersebut kompetitif. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk atau tidak berkualitas, maka lembaga tersebut bisa dipastikan akan ditinggalkan peminatnya.

Layanan atau *to service* sebuah administrasi pendidikan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Pelayanan administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu disajikan. Tetapi pelayanan itu haruslah diprioritaskan pada kepuasan pelanggan. Hal ini karena kepuasan pelanggan selalu menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat apapun dan dimanapun adanya.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu, karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan dalam tugas mengelola pemerintahan. Konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat, sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, layanan administrasi pengertiannya antara lain mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material,

metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintahan.

Pasal 39 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengolahan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Lebih jauh peraturan ini menyebutkan bahwa tenaga kependidikan merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik. Karena kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan haruslah menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna

memperoleh penerimaan dari calon mahasiswa dan masyarakat luas.

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat tersebut, tentunya harus didukung oleh kualitas pelayanan unit-unit yang ada di dalamnya, terutama sekali adalah fakultas-fakultas. Keberadaan fakultas dari sebuah universitas sangatlah penting untuk memenuhi ekspektasi calon mahasiswa yang begitu tinggi atas minatnya. Kondisi ini menuntut komitmen dari fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus menerus. Tuntutan terhadap fakultas secara khusus dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan dari program pendidikan. Karena itu setiap fakultas harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan yang sesuai dengan bidang ilmunya. Pengelolaan fakultas dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya.

Ekspektasi masyarakat atas keberadaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (FISIP UR) terus meningkat dari waktu ke waktu. Pada saat pertama kali berdiri tahun 1962, fakultas yang didirikan bersamaan dengan berdirinya Universitas Riau ini, masyarakat berharap keberadaannya bisa memerankan dirinya sebagai *agent of education*. Selanjutnya saat fakultas ini sudah mampu memerankan dirinya sebagai *agent of education*, masyarakat berharap

lebihhagar institusi ini bisa memerankan diri sebagai *agent of research and development*. Harapan tersebut terus berlanjut sampai sekarang dimana masyarakat berharap FISIP UR bisa memerankan dirinya sebagai *agent of knowledge transfer*, dan pada akhirnya bisa berperan sebagai *agent of economic development*.

FISIP UR juga diharapkan dapat menyediakan dan mengatur pendanaan yang memadai bagi penyediaan sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan standar minimum. Lebih lanjut, fakultas ini dituntut untuk mendorong pemanfaatan hasil penelitian dan pengembangan yang berasal dari institusinya. Pihak pemerintah, swasta, dan masyarakat mengharapkan FISIP untuk menyediakan model pembangunan berkelanjutan di bidang sosial kemasyarakatan, SDM yang terampil, dukungan untuk peningkatan produktivitas, dan *risk sharing*. Tambahan pula, masyarakat mengharapkan FISIP UR berkontribusi menyiapkan rancang bangun model kebijakan yang tepat guna.

Lebih lanjut, masyarakat mengharapkan FISIP UR dapat menjadi pusat unggulan, penganggaran yang lebih dapat dirasakan oleh civitas akademika, administrasi keuangan memperhatikan akuntabilitas, penataan kegiatan penelitian dan pengembangan yang lebih dapat diandalkan, kerjasama yang lebih nyata dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk melakukan kegiatan penelitian dan pengembangan, pengembangan SDM terampil dibidangnya, turut berperan serta dalam kegiatan transfer pengetahuan di bidang sosial dan politik dari luar negeri ke dalam negeri dan dalam negeri ke dalam negeri, mampu memobilisasi tenaga

pendidik untuk turut serta dalam kegiatan penelitian dan pengembangan ke pemerintah, swasta dan masyarakat, dan mampu melakukan kegiatan komersialisasi hasil penelitian dan pengembangan.

Lebih jauh lagi, fakultas juga dituntut mampu membuat instrumen kebijakan yang mengantar terjadinya penguatan kelembagaan di semua level, program beasiswa yang terintegrasi, perhatian terhadap HKI (hak kekayaan intelektual), penguatan jaringan antara lembaga penelitian dan pengembangan, pemerintah, swasta, dan masyarakat, program penguatan kegiatan penelitian dan pengembangan, dan pendayagunaan ilmu pengetahuan di bidang sosial dan politik.

Namun keberadaan fakultas tertua di Universitas Riau ini tidak lepas dari permasalahan-permasalahan dalam pengelolaannya, terutama terkait dalam kualitas pelayanan administrasi kemahasiswaan yang sering mendapat keluhan dan sorotan dari mahasiswa. Hal ini tidak terlepas dari luasnya tugas dan fungsi Subbagian (Subag) Kemahasiswaan FISIP UR yang meliputi:

1. Membuat rencana kerja sub bagian dan program kerja tahunan sub bagian.
2. Menghimpun dan mengaji peraturan perundang-undangan dibidang kemahasiswaan.
3. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data dibidang pelayanan kemahasiswaan dan alumni.
4. Mempersiapkan administrasi kemahasiswaan, minat, bakat, penalaran dan informasi kemahasiswaan.

5. Mempersiapkan bahan dan peralatan pemberian izin atau rekomendasi kegiatan minat, bakat dan penalaran.
6. Mempersiapkan instrument penelusuran, pemetaan dan database alumni.
7. Melaksanakan legalisir ijazah, transkrip nilai, akreditasi, kartu kumpulan nilai dan KTM.
8. Mempersiapkan pengurusan usulan tawaran penerima beasiswa mahasiswa.
9. Mempersiapkan bahan evaluasi pelayanan kemahasiswaan dan alumni

Selain luasnya cakupan tugas di atas, Subbagian Kemahasiswaan FISIP UR juga dihadapi dengan banyaknya kuantitas pelayanan yang dihadapi. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah mahasiswa yang diterima dari tahun ke tahun yang tentunya sangat merepotkan bagi pegawai yang ada dimana jumlahnya sangat minim yakni 4 orang saja.

Salah satu yang menjadi sorotan terkait dengan pelayanan administrasi kemahasiswaan di FISIP UR tidak siapnya administrasi kemahasiswaan terkait minat, bakat, penalaran dan informasi kemahasiswaan. Hampir tidak ditemukan adanya data yang menyangkut tentang siapa saja mahasiswa yang berprestasi di bidang minat dan bakat ini. Kalau ada pihak yang menginginkan data itu, maka subbagian kemahasiswaan akan meminta untuk mendatangi jurusan/prodi. Belum lama ini ada terdengar juga adanya keluhan dari pimpinan fakultas dalam sebuah forum terkait tidak ter-*update*-nya data berapa jumlah mahasiswa yang masih aktif. Padahal data tersebut sangat penting

untuk melihat perbandingan angka dosen dan mahasiswa pada tingkat fakultas.

Masalah lain yang tidak kalah pentingnya adalah seringnya terdengar keluhan dari mahasiswa terkait dengan minimnya informasi tentang beasiswa. Padahal salah satu tugas dari subbagian kemahasiswaan ini adalah mempersiapkan pengurusan usulan tawaran penerima beasiswa mahasiswa. Tidak sedikit mahasiswa yang kebingungan bagaimana cara mendapatkan beasiswa dan apa saja syarat untuk mendapatkannya. Atas dasar itu wajar saja terkadang muncul tuduhan atau isu yang kurang baik atas pengelolaan beasiswa ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam sebuah penelitian ilmiah yang diberi judul: **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau”**.

Konsep Teori

A. Pelayana Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, atau sebuah organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Hasibuan (2003:26) menyebutkan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain. Sedangkan Mahmudi (2005: 229) menegaskan pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menjelaskan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu system.
3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasana serta penunjangnya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengadilan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Didalam pelayanan yang dikatakan berkualitas terdapat ciri atau

atribut kualitas yang melekat pada pelayanan itu sendiri. Adapun yang menjadi atribut-atribut atau ciri-ciri yang ada dalam suatu pelayanan yang berkualitas antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut pendukung pelayanan

Menurut Juliantara (2010:10) tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya untuk mencapai hal ini di perlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan kenyataan. Sementara itu Ibrahim (2008:22) menyatakan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

3. Pelayanan Berkualitas

Berdasarkan pendapat di atas, maka Sinambela,dkk, (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari:

- 1) *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti

2) *Akutanbilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan

3) *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4) *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5) *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial

6) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di FISIP UR, hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau.

Untuk menggumpulkan data dan informasi maka penulis menggunakan data primer dan data sekunder maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Tanggapan informan bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau.

2. Data Sekunder

Adalah data penunjang yang relevan dengan kajian penelitian. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau mengenai latar belakang, tugas Pokok dan Fungsi, tujuan, mekanisme dan struktur organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal – hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

Tujuan observasi adalah untuk mengecek atau memastikan sendiri

sampai dimana kebenaran data dan informasi yang telah dikumpulkan.

2. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang dipandang penting dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden. Responden berasal dari Dinas Bina Marga Kota Pekanbaru. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis akan memaparkan dan menganalisa data yang diperoleh setelah melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Data diperoleh dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil wawancara yang diajukan kepada informan dan hasil pengamatan peneliti untuk kemudian dianalisa. Data yang diperoleh terdiri dari pengamatan lapangan dan dari hasil wawancara serta dari contoh kasus yang ada.

Kemudian dari hasil data tersebut akan diuraikan satu persatu dimensi beserta indikator yang penulis ajukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Data yang terkumpul dari tinjauan lapangan dan hasil wawancara serta contoh kasus yang ada akan penulis deskripsikan, sehingga diketahui bagaimana hasil analisis terhadap indikator-indikator yang sudah ditetapkan sebelumnya.

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

1. Sikap petugas, yaitu sikap, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.

2. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan, yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan.

3. Waktu, yaitu ketepatan penyelesaian dan penerbitan sertifikat.

4. Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung seperti komputer, sumber daya manusiandan peralatan perlengkapan.

5. Pelayanan, yaitu kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada umumnya.

Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis menyajikan hasil pembahasan Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

Sikap petugas

bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan. Petugas juga mengatakan untuk selalu berikap sopan kepada mahasiswa yang berurusan administrasi tersebut. Dalam hal keramahan petugas memberikan pelayanan wajib bersikap sopan dan selalu memberikan keramahan kepada mahasiswa yang mengurus administrasi ataupun pelayanan yang lainnya.

Prosedur

kabag administrasi kemahasiswaan sudah menyampaikan kepada prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Jika ada mahasiswa yang merasa kebingungan untuk memenuhi persyaratan dalam pengurusan administrasi bisa langsung menanyakan kepada pegawai yang ada pada prodi jurusan masing-masing.

Waktu

waktu pelayanan terdapat keluhan dari mahasiswa tentang lamanya proses pelayanan dalam hal penyelesaian surat. Mahasiswa merasa waktu untuk pengurusan surat tidak sesuai dengan batas waktu dalam ketetapannya, sehingga mahasiswa merasa waktu terkesan lama.

Fasilitas

masih ada kekurangan pada saat pengurusan administrasi yang sering berubah-ubah. Dan petugas mempunyai cara alternatif agar mahasiswa mudah proses pelayanan dengan membuat pengumuman di masing-masing prodi.

Atribut

atribut pelayanan masih kurang memadai dari segi ruang tunggu yang sempit dan sudah banyak kursi ruang tunggu yang rusak dan terdapat plafon yang bolong sehingga sering basah kursi ruang tunggu pelayanan administrasi.

2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Berdasarkan penelitian dan analisis penulis, maka penulis menemukan faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Berikut Faktor-faktor yang

mempengaruhi mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

Sarana dan Prasarana

bawah listrik menjadi satu faktor penghambat proses administrasi. Dimana fakultas sudah menyediakan mesin jinset untuk mempermudah pegawai untuk proses pengurusan administrasi.

Sumber daya manusia

indikator sumber daya manusia (SDM) pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu faktor penentu keberhasilan/ kegagalan organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu maupun jumlah sumber daya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan faktor pendukung utama dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik di bidang pendidikan, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sebagian administrasi negara di Indonesia pada umumnya masih rendah dalam

menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas pelayanan tersebut cenderung kurang memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa, sehingga hal ini menyebabkan rendahnya kepercayaan ketaatan mahasiswa terhadap birokrasi publik.

Dari hasil pembahasan sebelumnya peneliti menarik kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah lumayan terlaksana dengan baik. Ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak fakultas sudah optimal. Hal ini dapat dilihat hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya bawah dari beberapa indikator berdasarkan teori yang digunakan seperti sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas(kemudahan) dan atribut pelayanan. Diantara indikator tersebut masih ada kelemahan dari proses pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi pada indikator waktu yang masih belum sesuai dengan SOP dan masalah ini menjadi keluhan dari mahasiswa. Dan pada indikator atribut pelayanan yang belum sesuai, dan kurang memadai dalam ruang tunggu dan kursi yang rusak.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

a. Sarana pelayanan administrasi : teknologi dan listrik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik

b. Sumber Daya Manusia (SDM): Sumber daya manusia dibutuhkan dalam proses pelayanan, dan pada fakultas ilmu

sosial dan ilmu politik universitas riau SDM menjadi faktor yang mempengaruhi pelayanan karna jumlah terbatas

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan fenomena- fenomena yang di temukan, penulis memberikan beberapa saran yang di diharapkan dapat membangun maupun dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam pelayanan pengurusan administrasi pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik adalah sebagai berikut

1. Diharapkan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang mengurus administrasi dapat berjalan dengan optimal

2. Agar pelayanan pengurusan administrasi dapat terlaksana dengan baik, maka diharapkan kepada pihak Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dapat menambah sumber daya manusia yang berkompeten, melengkapi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk menunjang proses pelayanan, dan memperhatikan media informasi bagi mahasiswa yang mengurus administrasi, kemudian memberikan pelayanan ramah serta cepat dan tanggapdalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2008

“ _____ ”, GDS tentang kinerja Pelayanan publik, 2003

Boediono, B , 2003 . Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : PT. RinekaCipta

- Dadang Juliantara(Ed.), Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Publik, (Yogyakarta: pabaruan, 2005)
- Dwiyanto, Agus. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kalaboratif. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Gie, The Liang. 1993. Ensiklo pedia Administrasi . Jakarta: Gunung Agung.
- Gosperz, Vincent. 1998. Manajemen Kualitas Dalam Industri. Jakarta: PT. Gramedia
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan. H, Melayu. 2003. Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan public serta implementasinya. Bandung: MandarMaju
- Irawan, Handi.2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan.Elex Media Komputindo.Hal 38
- Juliantara. 2010. Andiminitrasidan supervise pelayanan. Bandung. Remaja Rosdakkarya
- Kepman PAN Nomor 25 Tahun 2004
- Kepman PAN Nomor 58 Tahun 2002
- MenteriPendayagunaanAparatur Negara No.63 Tahun 2003
- Kurniawan, Agun. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: UPP.AMP.YKPN
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara(1993)
- Monier HAS. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumiaksara
- Parasuraman, 2008. Teori administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka Utama.
- Sanjaya, Mishra, Quality Confidence in Higher Education: an Introducion,
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. Reformasi pelayanan publik, Teori, Kebijakan, dan Impelementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandidan Diana Anastasia 2004, Edisi Ke-empat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan