



**REKONSTRUKSI MODEL LAYANAN AKADEMIK  
BERBASIS *QUALITY ASSURANCE* MELALUI PENERAPAN DIMENSI  
PELAYANAN PUBLIK PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS,  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

***A RECONSTRUCTION OF QUALITY ASSURANCE-BASED MODEL OF  
ACADEMIC SERVICE THROUGH THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC  
SERVICE DIMENSION AT THE FACULTY OF ECONOMIC AND  
BUSINESS, STATE UNIVERSITY OF GORONTALO***

**Ismet Sulila**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo  
e-mail: ismet.sulila@gmail.com

**Abstrak**

Rekonstruksi Model pelayanan akademik melalui penerapan dimensi pelayanan publik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji secara mendalam dan menyeluruh tentang bagaimana model pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini dan bagaimana model pelayanan tersebut dikembangkan sesuai dengan tuntutan profesionalitas layanan akademik dan juga tuntutan mahasiswa akan efisiensi dan efektifitas pelayanan layanan akademik. Hasil yang ingin dicapai adalah adanya hasil pengembangan model pelayanan publik yang telah mempertimbangkan berbagai aspek yang mendukung maupun menghambat terciptanya pelayanan akademik yang lebih berkualitas pada fakultas Ekonomi dan Bisnis. Metode penelitian ini dilakukan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Disamping itu pula, untuk memperdalam hasil kajian, pada setiap tahapan penelitian ini akan dilaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan seluruh stakeholders terkait. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik untuk menopang salah satu pilar perguruan tinggi yaitu *quality assurance* pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

**Kata Kunci :** *Quality Assurance* dan Dimensi Pelayanan

**Abstract**

*The reconstruction of academic service model through the implementation of public service dimension at the faculty of Economic and Business, State University of Gorontalo aims at obtaining an in-depth and thorough discussion on how the service model is developed according to the professionalism of academic service, as well as the students' need of efficiency and effectiveness of the academic service itself. The targeted result is a development of public service model by considering various supporting aspects and obstacles. The method of this research consists of data collection, data reduction, data display, and conclusion. In order for an in-depth result, there will be Focus Group Discussion (FGD) involving stakeholders in every stage of the research. This research is expected to have positive contribution to the academic service innovation, as the quality insurance is one of university pillars at the faculty of Economic and Business, State University of Gorontalo.*

**Keywords :** *Quality Assurance and Service Dimension*

## PENDAHULUAN

Paradigma penyelenggaraan layanan publik telah membawa konsekuensi yang lebih luas dalam pembangunan. Pada dasawarsa 1990-an berkembang paradigma yang sangat terkenal karena bersifat normatif, yaitu “*reinventing government*” (Osborne dan Gaebler, 2005), dimana konsep manajemen publik dikembangkan. Manajemen publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Keban (2004) mengalami pergeseran dan perkembangan paradigma. Hal ini menjadikan model dan pendekatan manajemen publik yang digunakan ikut berubah dan berkembang sesuai dengan perubahan yang ada.

Dalam layanan pendidikan konsekuensi perkembangan tersebut menuntut perguruan tinggi untuk terus berupaya menjadi lembaga terbaik dalam penyelenggaraan pendidikan. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pendidikan yang lebih otonom dan terdesentralisasi, ketimbang dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat.

Konsep desentralisasi secara populer diartikan sebagai pemberian/mendelegasikan wewenang dari atasan (pemilik wewenang) kepada bawahan (pelaksana). Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih dan menyelenggarakan pendidikan yang disertai dengan kemampuan. Perubahan paradigma penyelenggaraan pendidikan tersebut telah menjadikan perguruan tinggi sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas mencerdaskan kehidupan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks akademik otonomi penyelenggaraan perguruan tinggi merupakan isu yang penting dan menarik untuk dikaji secara ilmiah.

Konsep pengembangan perguruan tinggi yang memiliki kewenangan otonom haruslah dipahami sebagai satu peluang untuk menempatkan perguruan tinggi tersebut sebagai lembaga yang memiliki daya saing yang handal, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi sebagai tujuan yang ingin dicapai.

Sebagai salah satu unit kerja di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo, fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki peran penting, dalam pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Ketiga tugas pokok dimaksud dilaksanakan melalui implementasi empat pilar pengembangan Universitas Negeri Gorontalo, yang meliputi: 1) *Quality Assurance*, 2) *Information and Technology*, 3) Pengembangan *soft skill*, 4) *Environment*.

Empat pilar pengembangan perguruan tinggi sebagaimana dijelaskan di atas juga merupakan dasar dalam penyusunan program, kebijakan dan penyelenggaraan berbagai tugas pokok pada semua unit kerja dan fakultas di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo. Tentunya dalam melaksanakan berbagai program dan kebijakan dimaksud fakultas Ekonomi dan Bisnis didukung oleh beberapa jurusan dan program studi yang ada di dalamnya. Empat pilar pengembangan perguruan tinggi merupakan dasar yang baru dilaksanakan dalam jangka waktu beberapa tahun ini. Keseriusan dan keberhasilan implementasi empat pilar dimaksud pada fakultas Ekonomi dan Bisnis sangat berdampak pada keberhasilan perguruan tinggi mewujudkan visi misi baik jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Dalam konteks inilah secara khusus diperlukan upaya pengkajian secara ilmiah yang akan difokuskan pada *Quality Assurance*, yaitu rekonstruksi model pelayanan akademik melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dijelaskan di atas, maka kajian ini akan difokuskan pada beberapa hal, pertama mengkaji layanan akademik yang selama ini digunakan pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo, kedua faktor yang menentukan baik mendukung maupun menghambat pelayanan akademik, ketiga mengembangkan layanan akademik berbasis *quality assurance* melalui penerapan dimensi layanan publik.

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam kajian ini deskriptif-kualitatif yang mendeskripsikan, mencatat dan menginterpretasikan rekonstruksi layanan publik berbasis *quality assurance* melalui penerapan dimensi pelayanan publik pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

### Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan kajian maka dibutuhkan data yang diperoleh dari sumber data untuk fokus masalah. Oleh karena itu sumber data pada penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen yang menerima layanan tri dharma akademik, serta aparatur pelaksana pada unit kerja fakultas Ekonomi dan Bisnis. Oleh karena itu untuk mendapatkan kajian yang mendalam dan komprehensif maka teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan sesuai kebutuhan lapangan untuk menjawab fokus masalah yang telah ditetapkan.

### Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Prosedur penelitian dimulai dari pengumpulan data, reduksi data,

penyajian data dan penarikan kesimpulan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Sanafiah Faisal (2005).

## HASIL PENELITIAN

Otonomi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi merupakan harapan setiap perguruan tinggi dalam upaya mewujudkan perguruan tinggi yang bertaraf dunia. Dalam implementasi fungsinya perguruan tinggi difokuskan pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi Pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Ketiga fokus ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam prosesnya. Implementasi pendidikan yang baik akan berdampak pada hasil penelitian yang baik pula, demikian halnya dengan berbagai penelitian yang baik dapat mewujudkan pengabdian masyarakat yang lebih baik pula. Hasil kajian ketiga fokus diuraikan sebagai berikut.

### 1. Layanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

Konteks penelitian ini akan difokuskan pada tiga bagian utama, yaitu layanan bidang pendidikan dan pengajaran, layanan akademik bidang penelitian dan layanan akademik bidang pengabdian masyarakat. Dalam upaya implementasi ketiga fokus di atas civitas akademik tidak terlepas dari berbagai tugas pokok dan fungsi yang dimanifestasikan melalui proses. Dalam konsep layanan ada pelayan, ada yang dilayani dan ada pula bentuk pelayanan yang dilaksanakan. Hasil kajian terhadap Tri Dharma perguruan tinggi dan konsep layanan sebagaimana dijelaskan di atas pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis dijelaskan sebagai berikut.

#### 1.1 Layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran.

Terdapat beberapa layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran

pada fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang meliputi: 1) KRS/KHS Online (kartu rencana studi/kartu hasil studi). Layanan ini mulai diberikan sejak pengumuman jadwal perkuliahan, mahasiswa menginput mata kuliah apa saja yang akan diprogramkan pada semester tersebut secara online, selanjutnya oleh dosen penasehat akademik daftar mata kuliah yang telah diprogramkan tersebut harus diverifikasi dan disetujui secara online. Sedangkan KHS online diperoleh mahasiswa setelah dosen pelaksana mata kuliah menginput nilai pada akhir semester. Hasil penelitian lapangan menunjukkan tidak terdapat bagan alur pelayanan yang bisa memudahkan mahasiswa dalam mengakses layanan tersebut. 2) Perkuliahan/UTS/UAS (ujian tengah semester/ujian akhir semester). Layanan ini dimulai setelah proses KRS disahkan oleh penasehat akademik. Perkuliahan dilakukan secara tatap muka dengan frekuensi 16 kali, pada pertemuan ke 8 dilaksanakan UTS dan pada pertemuan ke 16 dilakukan UAS. Hasil penelitian lapangan menunjukkan tidak terdapat model alur yang dapat dilihat langsung oleh mahasiswa tentang layanan tersebut. 3) Kepenasehatan Akademik. Layanan ini diberikan pada mahasiswa oleh dosen penasehat akademik pada setiap semester dalam kaitannya dengan berbagai masalah yang dihadapi oleh mahasiswa selama menempuh studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi kepenasehatan akademik belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini ditunjukkan dengan maksud mahasiswa menemui dosen penasehat akademik hanya sebatas untuk meminta persetujuan atas rencana studi pada awal semester. Pada layanan ini juga tidak menunjukkan dengan jelas tentang

fungsi dan alur layanan tersebut di masing-masing jurusan. 4) Praktikum. Layanan akademik ini hanya diberikan pada mata kuliah tertentu berdasarkan kurikulum yang telah ditetapkan. Hasil penelitian lapangan menunjukkan mekanisme pengajuan praktikum, pelaksanaan dan pelaporan belum menunjukkan alur yang jelas baik bagi dosen pelaksana maupun mahasiswa peserta praktikum. 5) Kuliah Kerja Siber/ Magang/ Studi Banding/ PPL. Layanan ini diberikan bagi mahasiswa tahap akhir, yang meliputi KKS dan magang bagi mahasiswa program studi manajemen dan akuntansi, sedangkan bagi mahasiswa program studi pendidikan ekonomi layanan KKS, studi banding dan PPL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum terdapat alur proses layanan di masing-masing jurusan yang bisa membantu mahasiswa dan dosen dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. 6) Proposal skripsi, hasil penelitian dan ujian skripsi. Layanan ini diberikan bagi mahasiswa tahap akhir yang telah menyelesaikan seluruh program mata kuliah, yang dimulai dari pendaftaran judul, penetapan dosen pembimbing dan penguji, penjadwalan ujian, perbaikan hasil ujian, penerbitan surat izin meneliti. Layanan ujian hasil penelitian meliputi: pendaftaran, pemeriksaan draft hasil penelitian, penjadwalan dan pelaksanaan ujian. Sedangkan ujian akhir skripsi meliputi: pendaftaran, pemeriksaan berkas ujian, penjadwalan, pelaksanaan ujian dan yudicium. Pada tahapan ujian skripsi terdapat perbedaan, yaitu jurusan manajemen dan akuntansi menempuh proses tiga kali ujian, sedangkan jurusan pendidikan ekonomi hanya menempuh dua kali ujian, yaitu proposal dan ujian skripsi. Hasil penelitian

menunjukkan layanan ini belum terdapat alur proses layanan yang dengan mudah untuk dipahami oleh mahasiswa dan dosen dalam mengakses layanan tersebut. 7) Wisuda. Layanan ini diberikan pada mahasiswa setelah menyelesaikan seluruh rangkaian kewajiban akademik pada program studi yang dijalani. Layanan ini dimulai dari verifikasi berkas wisuda di tingkat jurusan yang selanjutnya pendaftaran wisuda secara online. Layanan selanjutnya tentang wisuda dilaksanakan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil penelitian lapangan menunjukkan belum gambar/bagan sebagai acuan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan.

#### 1.2 Layanan akademik bidang penelitian.

Dalam konteks dharma penelitian, layanan yang diselenggarakan oleh fakultas melalui aparat kepada para dosen pengajar. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut ditunjukkan dengan belum adanya tahapan/proses yang seharusnya berjalan untuk penjangkaran dan penetapan pemenang/pelaksana penelitian di masing-masing jurusan. Selama ini tahapan yang dijalankan meliputi: penyampaian permintaan proposal secara lisan pada masing-masing jurusan, yang kemudian oleh pihak jurusan menetapkan proposal yang diusulkan untuk dibiayai oleh fakultas. Pada tahapan ini tidak dilaksanakan seminar proposal dan seminar hasil penelitian baik di tingkat prodi/jurusan dan fakultas.

#### 1.3. Layanan akademik bidang Pengabdian Masyarakat.

Selanjutnya dalam konteks pengabdian masyarakat, layanan ini diselenggarakan oleh aparat di tingkat jurusan dan fakultas kepada para dosen di tingkat prodi/jurusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

proses pada layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi ini ditunjukkan dengan belum adanya mekanisme prosedur yang jelas dalam pengajuan program pengabdian mulai dari tingkat jurusan sampai tingkat fakultas. Selama ini permintaan proposal pengabdian masyarakat hanya disampaikan secara lisan pada masing-masing jurusan, selanjutnya pihak jurusan mengusulkan tim pelaksana pada fakultas tanpa melalui proses seleksi.

## 2. Faktor-Faktor Mendukung Maupun Menghambat Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo

Berbagai faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan tridharma akademik dijelaskan sebagai berikut:

### 2.1 Layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran.

Dalam fokus ini mengungkapkan berbagai faktor penentu, baik mendukung maupun menghambat mahasiswa dan dosen dalam mengakses layanan, yang dapat diuraikan sebagai berikut. 1) Layanan KRS/KHS. Hasil penelitian lapangan menunjukkan terdapat beberapa faktor yang menentukan layanan ini, meliputi: ketersediaan sarana prasarana layanan, kompetensi operator di masing-masing jurusan, jaringan internet. 2) Layanan perkuliahan/UTS/UAS. Berbagai faktor yang menentukan dalam layanan ini meliputi: ketersediaan sarana prasarana perkuliahan, jadwal perkuliahan online, kompetensi dosen pelaksana mata kuliah dan ketersediaan jaringan internet. 3) Layanan kepenasehatan akademik. Pada layanan ini terdapat masih terdapat beberapa hal yang sangat menentukan yaitu: perbandingan antara dosen dan jumlah mahasiswa, jadwal pelaksanaan kegiatan kepenasehatan akademik pada

semester berjalan dan kompetensi dosen dalam tugas kepenasehatan akademik. 4) Layanan praktikum mata kuliah. Pada layanan ini juga terdapat faktor yang menentukan, meliputi: ketersediaan sarana prasarana praktikum, penetapan kembali mata kuliah mana saja yang harus dipraktikkan sesuai dengan kebutuhan, perkembangan dan tuntutan kurikulum, alokasi sumberdaya keuangan, konten/materi praktikum yang belum memiliki pedoman, kompetensi dosen pelaksana dan prosedur pelaksanaan praktikum. 5) Layanan KKS/Magang/studi banding/PPL. Pada layanan ini terdapat beberapa faktor yang menentukan meliputi: aparatur pelaksana, sumberdaya anggaran kegiatan, mekanisme prosedur kegiatan dan kompetensi dosen pembimbing lapangan. 6) Layanan akademik seminar proposal, hasil penelitian dan ujian skripsi. Pada layanan ini faktor penentu meliputi: prosedur layanan, rasio antara dosen dan mahasiswa yang dibimbing, kompetensi dosen pembimbing dan penguji dan ruang pelaksanaan ujian yang memadai. 7) Layanan wisuda. Berbagai faktor yang menentukan, meliputi: kompetensi aparat pelaksana dalam melakukan verifikasi yang ketat terhadap persyaratan wisuda, jaringan internet untuk pendaftaran wisuda secara online, sarana prasarana dalam kegiatan wisuda.

## 2.2 Layanan akademik bidang penelitian.

Dalam konteks dharma penelitian, layanan yang diselenggarakan oleh fakultas melalui aparat kepada para dosen pengajar. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut ditunjukkan dengan belum adanya tahapan/proses yang seharusnya berjalan untuk penjangkaran dan

penetapan pemenang/pelaksana penelitian di masing-masing jurusan. Oleh karena itu dalam hal ini tim peneliti telah merumuskan tahapan yang harus dilaksanakan oleh aparat bagi para dosen pelaksana penelitian. Layanan yang diberikan meliputi penjangkaran proposal usulan penelitian dari tiga jurusan yang akan diusulkan melalui dana PNBPN. Tahapannya meliputi: 1) penyampaian surat pemberitahuan/pengumuman pada para dosen di masing-masing jurusan, 2) permintaan proposal sesuai dengan rentang waktu yang ditetapkan, 3) penjadwalan seminar di tingkat prodi/jurusan, 4) pelaksanaan seminar di masing-masing prodi/jurusan, 5) penetapan pemenang pelaksana di masing-masing jurusan, 6) pelaksanaan penelitian PNBPN, 7) pelaksanaan monitoring dan evaluasi, 8) pelaksanaan seminar hasil penelitian, 9) penyampaian laporan akhir penelitian.

## 2.3 Layanan akademik bidang Pengabdian Masyarakat.

Selanjutnya dalam konteks pengabdian masyarakat, layanan ini diselenggarakan oleh aparat di tingkat jurusan dan fakultas kepada para dosen di tingkat prodi/jurusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pada layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Pentingnya proses/tahapan dalam kegiatan ini akan mempermudah para dosen dalam melaksanakan tugas-tugas pengabdian masyarakat. Namun dengan belum adanya tahapan layanan yang jelas, maka hal tersebut akan berdampak pada dua hal, 1) kurangnya minat para dosen dalam melaksanakan pengabdian pada masyarakat melalui sumber dana PNBPN, 2) kurangnya kualitas pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

Disamping itu pula dalam konteks pengabdian masyarakat sumber dana PNBPN dibutuhkan keberlanjutan dari hasil-hasil penelitian di masing-masing jurusan untuk selanjutnya dilaksanakan menjadi program pengabdian pada masyarakat pada tahun akademik berikutnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengimplementasikan berbagai hasil penelitian pada masyarakat, sehingga akan memberikan nilai manfaat bagi masyarakat yang sebelumnya menjadi obyek penelitian.

### 3. Rekonstruksi Pengembangan Model Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo Berbasis *Quality Assurance*

Rekonstruksi pengembangan model yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan dimensi layanan publik dalam upaya menjamin kualitas tri dharma akademik.

#### 3.1 Layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran.

Penerapan dimensi layanan dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) KRS/KHS online. Dimensi layanan yang wajib diterapkan adalah dimensi *Tangible*, yang meliputi pemenuhan terhadap sarana dan prasarana layanan KRS online, jaringan internet, ketersediaan komputer di areal kampus. 2) program perkuliahan/UTS/UAS. Pada layanan ini dibutuhkan penerapan dimensi *Tangible* yang menekankan perlunya kelengkapan ruang kelas, LCD Proyektor, kursi kuliah dan pendingin ruangan. Dimensi *assurance* meliputi kualifikasi dosen pengajar, frekuensi perkuliahan dan perangkat pembelajaran. 3) kepenasehatan akademik. Pada layanan ini dibutuhkan dimensi *responsiveness* dan *empathy*. Dimensi *responsiveness* menekankan pada kecepatan dan ketepatan dosen selaku penasehat akademik dalam merespon setiap

masalah yang dihadapi mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar. Sedangkan dimensi *empathy* lebih menekankan pada kemampuan dosen dalam memahami secara mendalam dan komprehensif terhadap masalah mahasiswa yang dapat mengganggu proses penyelesaian studi. 4) praktikum mata kuliah. Layanan ini merupakan bentuk praktek atas teori yang telah dipelajari, oleh karena itu dibutuhkan dimensi *tangible* dan *assurance*. Dimensi *tangible* menekankan pada kebutuhan kelengkapan pendukung dalam praktikum, sedangkan *assurance* lebih menekankan pada kebutuhan akan jaminan hasil praktikum yang dapat memberikan pengalaman pembelajaran bagi mahasiswa. 5) KKS/Magang/Studi Banding/PPL. Pada layanan ini membutuhkan dimensi *reliable* dan *assurance*. Dimensi *reliable* menunjukkan perlunya kesiapan yang matang bagi pelaksana dalam menjalankan layanan sejak awal sebelum mahasiswa turun ke lapangan sampai mahasiswa kembali lagi ke lingkungan kampus. Sedangkan dimensi *assurance* menuntut adanya jaminan pelayanan dari penyelenggara layanan terhadap program dan manfaatnya bagi mahasiswa, masyarakat, kampus dan pemerintah. 6) proposal skripsi, hasil dan ujian skripsi. Layanan ini membutuhkan diterapkannya dimensi *reliable* dan *assurance*. Dimensi *reliable* menekankan pada prosedur layanan yang akan dijalani oleh mahasiswa sejak mengikuti program ujian proposal, seminar hasil sampai pada ujian akhir skripsi. Sedangkan dimensi *assurance* menekankan pada kebutuhan akan jaminan terlaksananya prosedur pelayanan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan. 7) Wisuda. Pada layanan ini membutuhkan diterapkannya dimensi *reliable* yang

lebih menekankan pada aspek prosedur pelayanan yang diterima mahasiswa sejak proses pendaftaran, pelaksanaan wisuda sampai pada penerimaan ijazah.

### 3.2 Layanan akademik bidang penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya telah dijelaskan bahwa tidak terdapat prosedur layanan bidang penelitian, dan terdapat berbagai faktor yang menentukan keberhasilan layanan. Oleh karena itu hasil penelitian menunjukkan layanan penjarangan proposal usulan penelitian dari tiga jurusan melalui dana PNBP meliputi: 1) penyampaian surat pemberitahuan/pengumuman pada para dosen di masing-masing jurusan, 2) permintaan proposal sesuai dengan rentang waktu yang ditetapkan, 3) penjadwalan seminar di tingkat prodi/jurusan, 4) pelaksanaan seminar di masing-masing prodi/jurusan, 5) penetapan pemenang pelaksana di masing-masing jurusan, 6) pelaksanaan penelitian PNBP, 7) pelaksanaan monitoring dan evaluasi, 8) pelaksanaan seminar hasil penelitian, 9) penyampaian laporan akhir penelitian.

Dalam upaya mewujudkan layanan berbasis *quality assurance*, maka mekanisme layanan akademik bidang penelitian di atas membutuhkan lima dimensi layanan, yaitu dimensi tangible yang meliputi penyediaan sumberdaya pelaksana, jaringan komputer berbasis online. Dimensi reliabilitas meliputi kejelasan mekanisme prosedur dalam pengajuan usul penelitian. Dimensi responsivitas, meliputi: tanggungjawab pelaksana dalam layanan pengajuan usul penelitian pada skim penelitian yang diajukan. Dimensi *assurance* meliputi jaminan proses layanan usulan penelitian yang dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan. Dimensi *empathy*,

meliputi: kemampuan aparaturnya pelaksana (penunjang akademik) terhadap layanan yang diberikan pada setiap pengguna.

Proses layanan dengan penerapan dimensi layanan publik sebagaimana dikemukakan di atas idealnya menjadi tahapan yang disyahkan sebagai mekanisme/prosedur yang ditempuh dalam program penelitian. Pengesahan dimaksud dapat dilakukan oleh pimpinan fakultas dengan tidak bertentangan dengan peraturan/layanan akademik di atasnya. Dengan adanya layanan penelitian yang jelas dan terukur hal tersebut dapat menjadi salah satu motivasi yang kuat bagi para dosen dan mahasiswa dalam melaksanakan berbagai program penelitian.

### 3.3 Layanan akademik bidang Pengabdian Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan perlu adanya mekanisme prosedur dalam pengusulan proposal pengabdian masyarakat. Selanjutnya dalam konteks pengabdian masyarakat, layanan ini diselenggarakan oleh aparat di tingkat jurusan dan fakultas kepada para dosen di tingkat prodi/jurusan. Pentingnya proses/tahapan dalam kegiatan ini akan mempermudah para dosen dalam melaksanakan tugas-tugas pengabdian masyarakat. Namun dengan belum adanya tahapan layanan yang jelas, maka hal tersebut akan berdampak pada dua hal, 1) kurangnya minat para dosen dalam melaksanakan pengabdian masyarakat melalui sumber dana PNBP, 2) kurangnya kualitas pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

Disamping itu pula dalam konteks pengabdian masyarakat sumber dana PNBP dibutuhkan keberlanjutan dari hasil-hasil

penelitian di masing-masing jurusan untuk selanjutnya dilaksanakan menjadi program pengabdian pada masyarakat pada tahun akademik berikutnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengimplementasikan berbagai hasil penelitian pada masyarakat, sehingga akan memberikan nilai manfaat bagi masyarakat yang sebelumnya menjadi obyek penelitian.

Dalam mengimplementasikan program pengabdian masyarakat yang berasal dari program penelitian sebelumnya, sangatlah dibutuhkan keterlibatan mahasiswa dalam setiap kegiatannya. Oleh karena itu aspek keterlibatan mahasiswa menjadi salah satu tahapan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat. Nilai manfaat yang diperoleh dalam hal tersebut meliputi: 1) meningkatkan kemauan dan kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan bidang ilmunya pada masyarakat, 2) meningkatkan peran dosen dalam tranfer keilmuan dan pengabdian masyarakat melalui peran mahasiswa.

Adapun mekanisme layanan bidang pengabdian masyarakat meliputi: 1) penyampaian surat pemberitahuan/pengumuman pada para dosen di masing-masing jurusan, 2) permintaan proposal sesuai dengan rentang waktu yang ditetapkan, 3) penjadwalan seminar di tingkat prodi/jurusan, 4) pelaksanaan seminar di masing-masing prodi/jurusan, 5) penetapan pemenang pelaksana di masing-masing jurusan, 6) pelaksanaan penelitian PNBP, 7) pelaksanaan monitoring dan evaluasi, 8) pelaksanaan seminar hasil penelitian, 9) penyampaian laporan akhir penelitian.

Sebagaimana pada layanan bidang penelitian, untuk

mewujudkan *quality assurance* bidang pengabdian masyarakat membutuhkan lima dimensi layanan, yaitu dimensi *tangible* yang meliputi penyiapan sumberdaya pelaksana, jaringan komputer berbasis *online*. Dimensi reliabilitas meliputi kejelasan mekanisme prosedur dalam pengajuan usul pengabdian masyarakat. Dimensi responsivitas, meliputi: tanggungjawab pelaksana dalam layanan pengajuan usul pengabdian pada skim pengabdian masyarakat yang diajukan. Dimensi *assurance* meliputi jaminan proses layanan usulan pengabdian masyarakat yang dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan. Dimensi *empathy*, meliputi: kemampuan aparaturnya pelaksana (penunjang akademik) terhadap layanan yang diberikan pada setiap pengguna.

## PEMBAHASAN

Sebagai institusi pemerintah dalam menjalankan fungsi layanan Tridharma Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo selayaknya mengacu pada Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003. Dalam Keputusan Menpan tersebut ditegaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: 1) kesederhanaan, 2) kejelasan, 3) kepastian waktu, 4) akurasi, 5) keamanan, 6) tanggungjawab, 7) kelengkapan sarana dan prasarana, 8) kemudahan akses, 9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan 10) kenyamanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik bidang pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat selama ini sepenuhnya belum mencerminkan adanya penerapan dimensi pelayanan publik sebagai bentuk jaminan terhadap

kualitas pelayanan. Oleh karena itu hasil rekonstruksi layanan tri dharma akademik pada fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat dilaksanakan melalui pemenuhan sumberdaya yang dibutuhkan dalam layanan serta penyederhanaan tahapan proses layanan.

Disamping itu pula dalam upaya proses penyelenggaraan layanan publik berbasis *quality assurance*, sebagaimana dikemukakan Parasuraman (1998) tentang lima dimensi yang harus diwujudkan dalam pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai yaitu: 1) *Tangible*, yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material. 2) *Realiabile* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajengan. 3) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap *mutu pelayanan*. 4) *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. 5) *Empathy* (*empati*), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa model layanan akademik yang diimplementasikan pada fakultas Ekonomi dan Bisnis belum memenuhi standar *quality assurance*. Terdapat berbagai faktor yang menentukan dalam implementasi layanan berbasis *quality assurance* sesuai dengan karakteristik masing-masing layanan pada Tri Dharma perguruan tinggi. Rekonstruksi model layanan akademik berbasis *quality assurance* dapat dikembangkan dan diwujudkan melalui penerapan dimensi pelayanan publik pada Tri Dharma perguruan tinggi fakultas Ekonomi dan Bisnis. Layanan publik berbasis *Quality Assurance* merupakan salah satu pilar dalam mewujudkan unit kerja yang

memiliki daya saing, sebagai upaya mewujudkan Universitas Negeri Gorontalo menuju *World Class University*. Oleh karena itu disarankan unit kerja lain di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo dapat mengadopsi dan mengimplementasikan model layanan akademik berbasis *quality assurance* yang telah dihasilkan dari penelitian ini pada unit kerja masing-masing.

#### REFERENSI

- Faisal, Sanapiah. 2005. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 2005. *Reinventing Government (Mewirausahakan Birokrasi)*, Penerjemah: Abdul Rosyid. Jakarta: PPM.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Issue*. Yogyakarta: Gava Media.-
- Parasuraman, A. 1998. *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*. *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.