

KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN DI LEMBAGA PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS MADURA

Rina Nur Azizah

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura

Rina_nurazizah@unira.ac.id

Abstract

Quality academic services create qualified students as well, so student satisfaction becomes the benchmark of a college in providing the best service. The academic services of the curriculum, lectures, and finances will work well if supported by good management as well. Madura University is a private higher education institution located on the island of Madura, precisely located in Pamekasan District. The education program at the Faculty of Administrative Sciences is designed to meet the needs of human resources that meet competencies in public administration skills, as well as having a high level of community and national insight. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach to a phenomenon conducted by an agency to its environment in an effort to produce the right service. The use of this method aims to determine the form of service provided by the Faculty of Administrative Sciences Madura University. Of the 5 indicators described, among others Tangibles (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (empathy) explains that the quality of service at the Faculty of Administrative Sciences Madura University quite well, where the satisfaction of students Faculty of Administrative Sciences University of Madura explained that the problems experienced by students have been given prompt and appropriate solution by the staff of the Faculty of Administrative Sciences Madura University. Similarly, if students expect a certain level of service, then in fact students feel the service received in accordance with his expectations.

Keywords: Service, Student

Abstrak

Pelayanan akademik yang berkualitas menciptakan mahasiswa yang berkualitas pula, sehingga kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan akademik yang terdiri dari kurikulum, perkuliahan, dan keuangan akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh manajemen yang baik pula. Universitas Madura adalah institusi Pendidikan tinggi swasta yang berada di pulau Madura, tepatnya terletak di Kabupaten Pamekasan. Program pendidikan pada Fakultas Ilmu Administrasi dirancang untuk memenuhi kebutuhan SDM yang memenuhi kompetensi dalam keahlian administrasi publik, serta memiliki wawasan kemasyarakatan dan kebangsaan yang tinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif terhadap suatu fenomena yang dilakukan oleh sebuah instansi terhadap lingkungannya dalam upaya menghasilkan pelayanan yang tepat. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura. Dari 5 indikator yang dijelaskan antara lain *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura tergolong cukup baik, dimana kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura menjelaskan bahwa persoalan yang dialami oleh mahasiswa telah diberikan solusi yang cepat dan tepat oleh pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura. Demikian pula apabila mahasiswa mengharapkan tingkat pelayanan tertentu, maka pada kenyataannya mahasiswa merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya.

Kata Kunci : Pelayanan, Mahasiswa

PENDAHULUAN

Kegiatan administrasi merupakan proses kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Hal ini melibatkan pelayan dan yang dilayani dalam melakukan beberapa kepetingan secara berkelanjutan. Kegiatan administrasi ini sangat erat hubungannya dengan kepentingan umum yang mencakup dalam bidang kesehatan,

Pendidikan, keamanan, transportasi dan lain sebagainya serta dalam menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat yang berupa pendapatan Negara yang telah tertuang dalam undang-undang yang berbentuk pajak. Perkembangan Administrasi memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan administrasi itu sendiri, baik berpengaruh terhadap perubahan tatanan di

dalamnya maupun perubahan paradigma dalam aspek kehidupan sehari-hari.

Pelayanan akademik yang berkualitas menciptakan mahasiswa yang berkualitas pula, sehingga kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan akademik yang terdiri dari kurikulum, perkuliahan, dan keuangan akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh manajemen yang baik pula.

Universitas Madura adalah institusi Pendidikan tinggi swasta yang berada di pulau Madura, tepatnya terletak di Kabupaten Pamekasan. Program pendidikan pada Fakultas Ilmu Administrasi dirancang untuk memenuhi kebutuhan SDM yang memenuhi kompetensi dalam keahlian administrasi publik, serta memiliki wawasan kemasyarakatan dan kebangsaan yang tinggi. Sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang RI No. 12 thn 2012 tentang pendidikan tinggi untuk meningkatkan kinerjanya dari segi akademis, keahlian dan ketrampilan teknis, sehingga dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masa depan dalam kaitannya dengan dinamika lingkungan strategis yang berkembang.

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura telah berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, akan tetapi tidak menutup kemungkinan ada kekurangan dalam pelayanan akademik sehingga mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa. Adanya perkembangan globalisasi mengakibatkan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Apabila dilihat dari sudut pandang yang berbeda, terdapat dampak yang signifikan dari perkembangan pelayanan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan yang terjadi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura, yaitu memberikan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh pihak Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura dalam bidang akademis, antara lain dalam hal pemrograman mata kuliah mahasiswa langsung melalui sistem yang berbasis internet online SIMAT, dan pembayaran SPP bisa melalui BANK yang telah menjalin kerjasama dengan pihak Universitas.

PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) 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.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi Pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan pelayanan tersebut didasarkan atas ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk dan pelayanan yang dihasilkan, yaitu : pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai untu atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diebrikan oleh unti pelayanan berupa sarana dan prasaranan serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam

artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas ini dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2), adalah 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) Kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas menurut Montgomery dalam Supramto (2001), adalah satu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan.

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Bebler (1995), serta Bloom (1981), antara lain memiliki ciri-ciri sebagai berikut : tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari : 1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, 2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta

masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, 5) keasamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khusus suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif terhadap suatu fenomena yang dilakukan oleh sebuah instansi terhadap lingkungannya dalam upaya menghasilkan pelayanan yang tepat. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di lingkungan fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura, karena pada observasi awal yang dilakukan peneliti terdapat berbagai macam alasan mengenai pelayanan terhadap mahasiswa.

Sementara jenis pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian kualitatif ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang sudah jadi dan tidak perlu diolah lagi yaitu dalam bentuk dokumen maupun arsip.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara yang digunakan untuk mewawancarai langsung para responden yang dianggap sebagai tokoh kunci dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah Kepala TU, Staf TU dan mahasiswa yang bersangkutan yang melakukan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dimana metode atau teknik ini dengan melakukan pencatatan secara seksama dan pengagendaaan informasi dari informasi terpilih, serta mendokumentasikan yang kemudian menguraikan dan menginterpretasikan data, sehingga diperoleh deskripsi atau gambaran fenomena tentang pelayanan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura.

Menurut Moleong (1995 : 190), langkah yang diperlukan dalam analisis data adalah :

Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber.

Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah maka langkah selanjutnya mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstrak atau rangkuman inti. Langkah berikutnya menyusunnya dalam satuan-satuan ini kemudian dikategorikan sambil membuat coding, tahap terakhir dari analisis data adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.

HASIL PENELITIAN

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Indikator ini menjelaskan tentang fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dari hasil observasi peneliti dan wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa bahwa fasilitas fisik yang dimiliki Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura sudah cukup baik, dengan adanya gedung perkuliahan, ruang kuliah dan perpustakaan yang memadai serta penunjang yang lengkap.

2. *Reliability* (kepercayaan)

Indikator ini menjelaskan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap mahasiswa cukup memuaskan. Dimana pelayanan yang diberikan berupa menyediakan absensi, berita acara perkuliahan, serta pelayanan yang lainnya. Rata – rata informan memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Indikator ini menjelaskan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala TU dan Staf maka peneliti berasumsi bahwa para staf memiliki kesadaran dan respek terhadap mahasiswa untuk membantu memberikan pelayanan berupa keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa serta memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa tersebut.

4. *Assurance* (jaminan)

Indikator ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Indikator ini diukur dengan memberikan pelayanan yang ramah, pegawai dan pengelola memiliki kemampuan dalam tugasnya dan dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan waktu yang dijanjikan berada pada kategori cukup baik. Hal ini dijelaskan oleh salah satu mahasiswa

yang pada waktu program KRS untuk perkuliahan semester berikutnya terjadi jadwal yang kres, maka pihak pelayanan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura menyelesaikan masalah tersebut dan mengambil solusi yang cepat supaya jadwal mahasiswa tersebut tidak kres sehingga mahasiswa yang bersangkutan bisa mengikuti perkuliahan sesuai jadwal yang tepat.

5. *Empathy* (empati)

Indikator ini berkaitan dengan sikap ramah dan perilaku pegawai yang selalu menghargai, mendengar, dan memberikan perhatian kepada pelanggan. Dalam penelitian ini yang dijadikan tolak ukur adalah perhatian yang diberikan kepada mahasiswa oleh pegawai yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Mahasiswa secara individu merasa nyaman sewaktu berada dilingkungan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap mahasiswa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura cukup baik, artinya pegawai / staf dalam pelayanannya memberikan solusi atas semua permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa, karena rata-rata permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa berbeda-beda.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud di sini adalah mahasiswa yang terlibat langsung dalam kegiatan akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak dapat dipisahkan karena untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas berasal dari kepuasan pelanggan.

Kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura merupakan perbandingan antara harapan dan kenyataan mahasiswa. Mahasiswa mengalami persoalan dan pegawai memberikan pelayanan dengan memecahkan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa tersebut. Demikian pula apabila mahasiswa mengharapkan tingkat pelayanan tertentu, maka pada kenyataannya mahasiswa merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pelangganpun juga rendah, hal ini mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelanggan sehingga

mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa dan mahasiswa tersebut akan berpindah ke kampus lain.

KESIMPULAN

Dari 5 indikator yang dijelaskan antara lain *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura tergolong cukup baik, dimana kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura menjelaskan bahwa persoalan yang dialami oleh mahasiswa telah diberikan solusi yang cepat dan tepat oleh pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Madura.

Demikian pula apabila mahasiswa mengharapkan tingkat pelayanan tertentu, maka pada kenyataannya mahasiswa merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya.

DAFTAR PUSTAKA

- L.P. Sinambela, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara: Hal 6.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisipertama. PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. PT. REMAJA ROSDAKARYA. Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- Rakhmat.2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.