

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI FKIP UNPATTI

MARLON ELFIANUS OHELLO

Program Studi Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon
lanudpaus@gmail.com

HENDRY SELANNO

Program Studi Administrasi Publik
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon
endox-selano@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to evaluate and analyze the improvement of public service quality in the field of education, which includes physical evidence, responsiveness, reliability, empathy, and confidence in FKIP UNPATTI. This research uses a qualitative approach with informants from academic service staff and FETT UNPATTI students. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using qualitative methods, including data reduction, data presentation, data verification, and conclusion drawing. The results showed that improving the quality of educational services was seen from various aspects. The repair and improvement of physical facilities, the appearance of staff and lecturers, and the condition of non-operational campus facilities showed a significant increase. Staff responsiveness in serving students is considered quite good although not yet optimal. Service reliability still needs to be improved, with frequent complaints about the speed of service. Empathy from employees towards students is considered quite high, with efforts to provide motivation in the teaching and learning process. In addition, the guarantee of student data storage has also been well implemented by employees at FKIP UNPATTI.

Keywords: *Quality of Public Services, Education Services, FKIP UNPATTI*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis peningkatan kualitas layanan publik di bidang pendidikan, yang meliputi bukti fisik, responsifitas, kehandalan, empati, dan keyakinan di FKIP UNPATTI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan informan dari staf layanan akademik dan mahasiswa FKIP UNPATTI. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode kualitatif, termasuk reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan pendidikan terlihat dari berbagai aspek. Perbaikan dan peningkatan fasilitas fisik, penampilan staf dan dosen, serta kondisi sarana non-operasional kampus menunjukkan peningkatan yang signifikan. Responsifitas staf dalam melayani mahasiswa

dinilai cukup baik meskipun belum optimal. Keandalan layanan masih perlu ditingkatkan, dengan seringnya keluhan tentang kecepatan pelayanan. Empati dari para pegawai terhadap mahasiswa dinilai cukup tinggi, dengan upaya untuk memberikan motivasi dalam proses belajar-mengajar. Selain itu, jaminan terhadap penyimpanan data mahasiswa juga sudah diterapkan dengan baik oleh pegawai di FKIP UNPATTI.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Bidang Pendidikan, FKIP UNPATTI*

PENDAHULUAN

Hingga saat ini, penyelenggaraan layanan masih mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan yang semakin beragam dari masyarakat, yang telah mengalami perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sosial, budaya, dan politik. Ketidaksiapsiagaan untuk menghadapi perubahan nilai dan dinamika di berbagai bidang, serta masalah pembangunan saat ini, menyebabkan masalah ini. Sebaliknya, tantangan globalisasi kontemporer, yang didorong oleh kemajuan dalam perdagangan, TI, komunikasi, dan

ilmu pengetahuan, juga menghadang masyarakat Indonesia.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memerintahkan bahwa tiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk menerima pelayanan yang adil. Semua warga negara yang menjadi penerima layanan seharusnya dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang layanan yang mereka perlukan. Proses penyelenggaraan layanan harus bertanggung jawab, tidak membeda-bedakan, memprioritaskan kebutuhan masyarakat, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Universitas sebagai institusi pendidikan tinggi merupakan salah satu entitas yang memberikan layanan publik. Di satu sisi, dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan formal, terutama di tingkat perguruan tinggi, universitas menjadi sektor yang penting dalam menghasilkan SDM yang berkualitas. Persaingan yang intens antar perguruan tinggi menuntut lembaga-lembaga pendidikan untuk fokus pada peningkatan mutu pendidikan dan administrasi sehingga dapat bersaing secara efektif.

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, perguruan tinggi harus mengambil tindakan antisipatif. Selain itu, mereka memiliki tanggung jawab untuk mengevaluasi dan meningkatkan setiap aspek pelayanan yang mereka berikan,

karena kualitas pelayanan yang mereka berikan mencerminkan kualitas lembaga tersebut. Jika lembaga memberikan layanan yang dianggap baik oleh masyarakat, lembaga tersebut dianggap baik; sebaliknya, jika layanan tersebut dianggap buruk oleh masyarakat, lembaga tersebut dianggap buruk. Ini juga berlaku untuk layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan.

Pentingnya kualitas layanan harus dimulai dan diakhiri dengan kebutuhan pelanggan, namun dalam praktiknya, penilaian terhadap kualitas layanan perguruan tinggi seringkali lebih dititikberatkan pada evaluasi oleh Badan Akreditasi Nasional. Karena mahasiswa adalah pelanggan utama perguruan tinggi, manajemen perguruan tinggi atau fakultas seharusnya berusaha untuk mendapatkan umpan balik—atau

feedback—tentang kualitas layanan yang diberikan dari sudut pandang mahasiswa sebagai pelanggan utama. Berbagai faktor, seperti responsifitas, kepastian, bukti fisik, empati, dan kehandalan, membentuk konsep kualitas layanan yang diinginkan dan dirasakan. Selain itu, informasi eksternal, kebutuhan individu, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dari mulut ke mulut memengaruhi persepsi pelanggan tentang layanan. Persepsi ini membentuk harapan dan pengalaman aktual pelanggan, yang menentukan kualitas layanan yang diterima.

Perguruan tinggi menghadapi tantangan dalam mengukur kualitas layanan, dimana pendekatan akreditasi dan evaluasi langsung seperti tingkat kelulusan (drop out rate), lama studi, dan sebagainya dianggap tidak mencukupi. Oleh karena itu, paradigma baru sebagai

pengukur kualitas pendidikan diperlukan.

Untuk menilai keberhasilan layanan di bidang pendidikan, kita mengacu pada beberapa determinan kualitas layanan, seperti yang dijelaskan dalam lima dimensi berikut:

1. Aspek berwujud, yang mencakup fisik fasilitas, peralatan, staf, dan media komunikasi.
2. Daya tanggap, juga dikenal sebagai responsivitas, adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat atau responsif.
3. Kepercayaan juga disebut kehandalan, adalah kemampuan untuk memberikan layanan dengan tepat dan dapat diandalkan sesuai dengan janji.

4. Empati, yang menunjukkan perhatian dan kepedulian pribadi terhadap pelanggan.

5. Keyakinan, yang terdiri dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan siswa.

Dalam studi pendahuluan di UNPATTI, terjadi penyebaran wewenang kontrol pemenuhan standar kualitas untuk setiap fakultas, termasuk FKIP yang bertanggung jawab atas program-program studi kependidikan. Sebagai hasil dari desentralisasi tersebut, fakultas memiliki tanggung jawab untuk memastikan jaminan kualitas, terutama dalam hal pelayanan akademik yang secara langsung berhubungan dengan mahasiswa.

Subbagian administrasi akademik dan kemahasiswaan dari penelitian ini difokuskan pada hal-

hal yang berkaitan dengan kuliah, seperti pengelolaan nilai dan penyusunan jadwal kuliah, serta hal-hal yang terkait dengan aspek akademik mahasiswa hingga tingkat wisuda. Di sisi lain, sub bagian kemahasiswaan mengelola kegiatan-kegiatan mahasiswa di lingkungan kampus, seperti Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) dan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di lingkungan FKIP.

Layanan akademik di FKIP UNPATTI dikelola oleh subbagian pendidikan. Karena layanan ini selalu berinteraksi dengan mahasiswa, maka dianggap sebagai bagian elemen penunjang tercapainya pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam manajemen serta evaluasi yang melibatkan para

pengguna layanan, yaitu mahasiswa. Namun, dalam praktiknya, terdapat kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa dan realita dari layanan akademik yang diberikan di FKIP UNPATTI.

Merujuk hasil observasi dan pengamatan, terdapat beberapa permasalahan yang teridentifikasi, antara lain kekurangan ruang tunggu yang memadai. Mahasiswa yang menunggu layanan hanya memiliki kursi di luar ruangan tanpa fasilitas tambahan seperti koran atau buku lainnya. Selain itu, terdapat kendala dalam akses komputer yang tidak memadai. Meskipun terdapat empat perangkat komputer, namun dua di antaranya biasanya digunakan untuk urusan administratif seperti perijinan dan surat menyurat, dan seringkali dua komputer tersebut dimatikan

sehingga tidak dapat digunakan untuk akses layanan.

Terkadang, papan informasi atau loket layanan tidak menampilkan informasi tentang program atau tata cara layanan yang baru, menyebabkan kebingungan. Mahasiswa, sebagai pengguna layanan, melihat banyak masalah. Salah satunya adalah jadwal kuliah yang sering bertabrakan antara ruangan dan dosen. Selain itu, dua kelas dengan mata kuliah dan dosen yang berbeda seringkali dijadwalkan pada hari dan jam yang sama. Ini menunjukkan bahwa jadwal hanya formalitas karena siswa pada akhirnya harus memeriksa dan mengatur ulang jadwal mereka sendiri.

Registrasi awal semester adalah masalah lain yang sering muncul, terutama terkait dengan

kuota dan pilihan mata kuliah. Terkadang, terjadi ketidaksesuaian antara pilihan mata kuliah yang ada pada sistem KRS online dengan kesediaan guru, yang memerlukan input manual dari siswa. Ini terutama berlaku untuk siswa yang akan mengulang mata kuliah. Selain itu, ada juga masalah dengan jadwal penambahan dan pengurangan mata kuliah. Jadwal yang sudah ditetapkan sering berubah tanpa pemberitahuan sebelumnya, sehingga mahasiswa harus langsung menghubungi subbagian pendidikan untuk mendapatkan informasi terbaru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman dan analisis tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan, khususnya dalam hal aspek-aspek fisik, responsifitas,

kehandalan, empati, dan keyakinan di FKIP UNPATTI.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Salah satu tugas dan fungsi administrasi negara adalah melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan ini mencakup penyediaan layanan atau jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang (Sedarmayanti, 2018).

Menurut Albercht dan Lovelock (2019), pelayanan adalah pendekatan organisasi secara keseluruhan yang menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Ini adalah

kekuatan utama dalam operasional bisnis. Namun, Pasolong (2018) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Secara umum, kata "pelayanan" mencakup segala bentuk tindakan yang menyediakan barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Konsep Kualitas Pelayanan

Keberhasilan suatu organisasi dan kepuasan masyarakatnya sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada mereka. Kualitas pelayanan digunakan sebagai ukuran untuk menentukan apakah masyarakat menganggap layanan tersebut baik atau tidak. Kualitas sendiri memiliki banyak definisi, dan menurut Feigenbaum (2020), kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat didefinisikan

sebagai kualitas. Sebuah produk, baik barang atau jasa, dianggap berkualitas jika mampu memenuhi harapan masyarakat atau pelanggan dengan sempurna.

Kualitas, menurut Feigenbaum (2020), merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan, baik barang maupun jasa, yang sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Triguno (2019), untuk meningkatkan produktivitas kerja, lingkungan yang kondusif harus dibuat. Ini berarti standar yang harus dipenuhi oleh individu, kelompok, atau organisasi terkait kualitas sumber daya manusia, proses kerja, dan hasil kerja atau produk, baik barang atau jasa. Memberikan kepuasan kepada penerima layanan, baik internal maupun eksternal, dengan memastikan pemenuhan yang

optimal terhadap tuntutan masyarakat dikenal sebagai kualitas.

Kualitas, menurut Triguno (2019), didefinisikan sebagai standar yang harus dipenuhi oleh individu, kelompok, atau organisasi terkait dengan kualitas proses kerja, sumber daya manusia, dan barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mengacu pada memberikan kepuasan kepada penerima layanan, baik internal maupun eksternal, dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Sementara itu, menurut Yamit (2018), kualitas adalah tingkat kesempurnaan yang membandingkan suatu produk dengan standar tertentu.

Tingkat kualitas juga mencerminkan evaluasi teknis dan kesesuaian untuk digunakan, yaitu kemampuan produk atau jasa untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif. Proses pengumpulan data pada penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menghasilkan deskripsi tentang kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan yang terjadi di FKIP UNPATTI. Dalam penelitian kualitatif, konsep, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang dikaji dilibatkan. Penelitian kualitatif jenis ini bertujuan untuk memahami masalah sosial dengan memberikan gambaran mendalam dengan kata-kata, melaporkan perspektif mendalam, dan disusun dalam lingkungan alami.

Data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari laporan dan laporan yang relevan digunakan dalam penelitian ini.

Untuk pengolahan data, digunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017). Data yang dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai kondisi lapangan dan konten dokumen yang relevan. Observasi dilakukan untuk memastikan apakah realitas lapangan sesuai dengan strategi yang diinginkan.

Untuk memilih narasumber untuk penelitian mereka, peneliti menggunakan metode purposive, yang berarti mereka dengan sengaja memilih orang yang tepat di FKIP UNPATTI. Informan yang dipilih terdiri dari Dekan (1 orang), Ketua Jurusan (5 orang), Pegawai Sub Bagian Layanan Akademik (2 orang), dan Mahasiswa FKIP (4

orang), sehingga total informan penelitian adalah 12 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian ini mencakup pengumpulan data dari sumber yang telah disebutkan sebelumnya, serta metode-metode yang sesuai dengan model penelitian kualitatif. Sejalan dengan pendekatan kualitatif, Peneliti dapat mendapatkan informasi yang mendalam dan kontekstual tentang kualitas pelayanan publik di FKIP UNPATTI dengan menggunakan metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini memfokuskan metode analisis data pada pengelolaan informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan bukti dokumentasi yang berkaitan dengan analisis peningkatan kualitas

pelayanan publik di FKIP UNPATTI. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi pola-pola, tema-tema, atau tren-tren yang muncul dari data yang terkumpul. Selain itu, peneliti juga menganalisis hubungan antara data-data yang diperoleh untuk memahami dinamika dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di FKIP UNPATTI. Dengan cara ini, peneliti dapat menyusun kesimpulan dan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Setelah informasi didapatkan, peneliti kemudian melakukan proses analisis data. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memilih dan mengelola informasi yang telah terkumpul selama pelaksanaan penelitian. Tiga langkah utama membentuk proses analisis kualitatif: reduksi data,

penyampaian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Pelayanan Bidang Pendidikan di FKIP UNPATTI

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) didirikan di Yayasan Perguruan Tinggi Maluku pada 10 September 1961. Ada tiga jurusan: Bahasa Inggris, Ekonomi, dan Sejarah. Yayasan Perguruan Tinggi Maluku-Irian Barat diresmikan sebagai Universitas Pattimura (UNPATTI) pada 8 Agustus 1962 dengan surat keputusan dari Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pendidikan. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 66 tahun 1963, Presiden Soekarno memberi nama Universitas Pattimura (UNPATTI).

FKIP Universitas Pattimura mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 1985 hingga 2023. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pengetahuan (FKIP) Universitas Pattimura terdiri dari empat jurusan: Jurusan Pendidikan MIPA, Jurusan Pendidikan IPS, Jurusan Bahasa dan Seni, dan Jurusan Ilmu Pendidikan. Pengembangan FKIP kemudian berfokus pada peningkatan kualitas dan metode pengajaran di keempat jurusan tersebut. Pada saat ini, Universitas Pattimura memiliki 17 Program Studi, termasuk satu program baru yang bernama Pendidikan Akuntansi.

FKIP Universitas Pattimura memiliki 17 program studi dengan berbagai strata di empat jurusan: Jurusan Pendidikan MIPA, Jurusan Pendidikan IPS, Jurusan Bahasa dan Seni, dan Jurusan Ilmu Pendidikan.

Saat ini, FKIP memiliki 247 pendidik, 15 tenaga kependidikan PNS, 61 dosen non-PNS, dan 100 tenaga kependidikan non-PNS untuk meningkatkan proses belajar mengajar. Pada tahun 2022, FKIP Unpatti memiliki 308 dosen, termasuk 61 dosen non-PNS. Dari jumlah dosen tersebut, 96 memiliki kualifikasi S-3, dan 151 memiliki kualifikasi S-2, yang berarti seluruhnya, atau 100% dari jumlah dosen, memiliki kualifikasi S-2 dan S-3. Dalam hal golongan/kepangkatan, ada 192 dosen di golongan III dan 55 dosen di golongan IV. Saat ini, FKIP memiliki 22 guru beasiswa. Ada 33 karyawan akademik saat ini.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di FKIP UNPATTI

Administrasi akademik merupakan inti dari pelayanan yang

ada di FKIP UNPATTI. Pelayanan di bidang pendidikan adalah pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Pada awalnya, administrasi merujuk pada pekerjaan yang dilakukan oleh mahasiswa yang berkaitan dengan urusan perkuliahan, dan merupakan bagian dari pelayanan administrasi akademik di sebuah lembaga pendidikan. Sebagai organisasi pendidikan, institusi pendidikan tidak dapat terlepas dari proses administrasi yang ada di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki fitur yang sama, sistem administrasinya berbeda dari sistem administrasi di organisasi lain. Sebagai contoh, berikut adalah kualitas pelayanan publik bidang pendidikan yang diterapkan di FKIP UNPATTI: bukti fisik, responsif, konsisten, empati, dan jaminan.

1. Bukti Fisik

Kemampuan suatu lembaga untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal bergantung pada penampilan dan keandalan sarana serta prasarana fisiknya yang dapat diandalkan dalam lingkungan sekitarnya. Bukti fisik ini mencakup kondisi fisik gedung, kelengkapan peralatan, serta penampilan dan kinerja staf. Dalam konteks kualitas pelayanan, bukti fisik adalah manifestasi konkret yang dapat diamati atau digunakan oleh staf sesuai dengan kebutuhan, membantu meningkatkan kepuasan penerima pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas kerja dan prestasi dari pemberian pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaknaannya, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah organisasi modern dan berkembang, para pengembang layanan selalu memprioritaskan kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan penghargaan terhadap penyedia layanan. Kualitas layanan, khususnya dalam bentuk kondisi fisik, menjadi indikator nyata dari apresiasi yang diberikan dan membentuk citra positif bagi setiap individu yang menerima layanan tersebut. Hal ini menjadi penilaian dalam mengevaluasi kemampuan pengembang layanan dalam memanfaatkan semua sumber daya mereka secara fisik, baik dalam penggunaan peralatan dan fasilitas layanan, kemampuan

untuk berinovasi dan mengadopsi teknologi, serta dalam menampilkan kinerja yang kompeten, berwibawa, dan memiliki integritas yang tinggi. Ini merupakan wujud dari prestasi kerja yang diperlihatkan kepada penerima layanan.

2. Daya Tanggap

Kebijakan terkait pemberian layanan yang cepat (responsif) dan akurat kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi secara jelas, merupakan hal yang penting. Membiarkan masyarakat menunggu layanan dapat dianggap sebagai aspek negatif dalam kualitas layanan. Ini berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu masyarakat serta

merespons permintaan mereka secara cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, terlihat bahwa kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan, khususnya dalam hal daya tanggap, dinilai sudah cukup baik oleh para informan. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam penanganan keluhan mahasiswa yang belum sepenuhnya terealisasi menurut hasil wawancara. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk menyadari signifikansi dari kualitas layanan responsif terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap individu yang menerima layanan membutuhkan penjelasan yang jelas dan

pemahaman yang baik terhadap layanan yang mereka terima.

3. **Kehandalan**

Kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya adalah aspek penting dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang dapat diandalkan harus memenuhi harapan masyarakat, termasuk ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan kepada semua pelanggan, sikap yang ramah dari penyedia layanan, dan tingkat akurasi yang tinggi. Setiap jenis layanan memerlukan kehandalan, yang berarti setiap pegawai diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan, otonomi, dan profesionalisme yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini

diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan atau ketidakpuasan yang berlebihan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara dengan informan, terlihat bahwa kebutuhan akan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah, dan lancar menjadi hal krusial. Kehandalan ini menjadi standar penilaian bagi orang yang menerima layanan, yang menunjukkan kemampuan pegawai dalam memahami tugas dan tanggung jawab mereka serta fokus pada aspek-aspek yang menjadi perhatian utama dalam memberikan pelayanan.

4. Empati

Dalam konteks pelayanan, empati adalah perhatian yang tulus dan pribadi yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat secara umum dengan tujuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Diharapkan bahwa institusi memiliki pemahaman yang mendalam tentang pelayanan publik di bidang akademik, memperhatikan kebutuhan spesifik masyarakat, dan menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi masyarakat. FKIP UNPATTI telah berkomitmen untuk memahami tantangan dalam bidang pendidikan, bertindak sesuai kepentingan masyarakat, memberikan perhatian personal kepada individu, dan menawarkan

jam operasional yang sesuai untuk kenyamanan masyarakat.

Hasil interaksi dengan narasumber menunjukkan bahwa setiap aspek pelayanan membutuhkan pemahaman dan keselarasan dalam tujuan atau kepentingan terkait. Kelancaran dan kualitas pelayanan dapat terwujud ketika setiap pihak yang terlibat memiliki empati dan perhatian yang sama terhadap penyelesaian atau pelaksanaan tugas terkait pelayanan tersebut.

5. Keyakinan

Keyakinan tercermin dalam pengetahuan, sikap sopan, serta keahlian pegawai dan dosen dalam memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa. Ini melibatkan berbagai aspek seperti komunikasi yang efektif, kredibilitas, rasa aman, dan

tingkat kompetensi. Kualitas pengetahuan dan etika pegawai, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap pendidikan yang diberikan di FKIP UNPATTI, sangat penting.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan dosen FKIP UNPATTI didasarkan pada kinerja mereka dalam memberikan layanan. Dengan demikian, dianggap bahwa Pegawai ini dapat memberikan layanan yang handal, independen, dan profesional, yang membuat klien puas. Selain dari aspek kinerja, keyakinan terhadap pelayanan juga tergantung pada komitmen organisasi yang kuat,

yang mendorong setiap pegawai untuk memberikan pelayanan dengan dedikasi dan sungguh-sungguh untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Aspek lain dari jaminan pelayanan adalah perilaku personal pegawai dalam memberikan layanan akademik di bidang pendidikan kepada mahasiswa. Perilaku dan kepribadian yang baik dari pegawai tersebut dianggap lebih membangun keyakinan daripada perilaku yang kurang baik, yang dapat merugikan persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di FKIP UNPATTI.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan saat ini dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam mencapai keunggulan kompetitif, karena merupakan kriteria penentu dalam memilih

layanan yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan baik. Dengan memastikan bahwa keinginan dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi melalui kualitas layanan yang diberikan seperti dengan ekspektasi, oleh karena itu diharapkan bisa mencapai tingkat keunggulan yang diinginkan. Oleh karena itu, pengendalian atas kualitas pelayanan menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

Bagian administrasi akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UNPATTI adalah elemen penting dalam struktur organisasi FKIP. Bagian ini bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada mahasiswa dalam berbagai kegiatan perkuliahan, seperti pencatatan

kehadiran mahasiswa, proses registrasi untuk mahasiswa baru dan yang sudah terdaftar, pengelolaan data nilai mahasiswa, penyediaan transkrip nilai, serta pengesahan berkas mahasiswa dan sejumlah tugas lainnya.

Mahasiswa berinteraksi langsung dengan bagian administrasi akademik fakultas ini, oleh karena itu, penting bagi layanan administrasi akademik untuk memberikan perhatian yang lebih besar untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan cara yang paling penuh. Hingga saat ini, tetap terdapat keluhan dan masalah yang dirasakan oleh mahasiswa terkait dengan layanan administrasi akademik. Hasil observasi dan wawancara yang tidak terorganisir terhadap sejumlah siswa menunjukkan bahwa layanan tidak selalu memenuhi harapan mereka. Beberapa masalah yang dihadapi

oleh mahasiswa antara lain ketidakmampuan pegawai untuk bersabar dan ramah dalam menangani urusan administrasi akademik, lambatnya tanggapan terhadap permintaan mahasiswa, serta keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan karena masalah jam kerja. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan kurangnya kejelasan informasi dari pegawai, ketidaktepatan dalam penyimpanan dokumen yang ditunjukkan oleh kurangnya kerapian di ruang administrasi, serta tata cara pelayanan yang rumit. Masalah lainnya meliputi kondisi ruangan kelas yang panas, kurangnya kursi di ruang administrasi akademik sehingga beberapa mahasiswa terpaksa duduk atau berdiri di lorong dekanat atau tempat lain yang tidak sesuai, mengganggu aktivitas orang lain yang berlalu-lalang di dekanat.

Dilihat dari segi bukti fisik, kualitas pelayanan di FKIP UNPATTI tercermin dalam berbagai aspek fisik yang ditampilkan oleh penyedia layanan. Ini mencakup penampilan fisik area yang digunakan untuk pelayanan, serta infrastruktur dan fasilitas yang ada. Aspek visual dari lingkungan fisik, termasuk ruang kelas dan fasilitas lainnya, memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman belajar mengajar di FKIP. Bukti fisik ini menunjukkan komitmen penyedia layanan untuk memberikan lingkungan yang sesuai dan mendukung bagi mahasiswa dan staf. Pentingnya bukti fisik ini juga tercermin dalam pengalaman pengguna, di mana keberadaan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap mencakup sikap yang bersedia respons yang cepat dan akurat kepada pelanggan. Responsif berarti bertindak dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau permintaan pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dapat terganggu jika menunggu tanpa alasan yang jelas. Maka, menjadi krusial bagi penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan tanggap terhadap berbagai keluhan atau permintaan dari pelanggan, karena ini mencerminkan sikap positif terhadap daya tanggap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan temuan dari wawancara yang dilakukan dengan informan, diketahui meskipun pegawai yang memberikan

pelayanan kepada mahasiswa telah menunjukkan daya tanggap yang baik, yakni dengan keinginan mereka untuk menolong mahasiswa yang mengalami masalah akademik dan cepat merespon dalam menyelesaikan *problem* yang dihadapi. Akan tetapi, menurut pandangan para pemberi layanan sendiri, hal ini belum mencapai tingkat kesempurnaan sesuai dengan persepsi mahasiswa.

Kualitas pelayanan, yang tercermin dalam kehandalan di bidang pendidikan FKIP UNPATTI, menekankan pada kemampuan dan ketepatan staf/pegawai akademik dalam memberikan layanan, yang berefek ke tingkat kesadaran yang tinggi terhadap mahasiswa. Pentingnya adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberi dengan ekspektasi penerima layanan, dalam

hal ini mahasiswa, menjadi fokus utama. Dalam konteks penelitian ini, penting bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, termasuk kemampuan memberikan layanan yang memadai dan tingkat keakuratan yang tinggi, sehingga mahasiswa dapat memahami dan mengikuti proses akademik dan non-akademik dengan baik.

Dalam konteks penelitian ini, kemampuan dan kesiapan untuk menyediakan layanan merupakan komponen dari kemandirian. Menurut hasil penelitian, pendidik selalu berusaha untuk tidak membuat tugas mereka lebih sulit atau lebih rumit bagi siswa yang ingin mereka bantu. Mereka melakukan ini dengan mengikuti aturan dan prosedur operasional yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan dan latihan

profesional. Namun demikian, pengalaman siswa tidak selaras dengan pendapat vendor tentang kemampuan mereka untuk menyediakan layanan. Menurut penelitian yang dilakukan dengan siswa, jelas bahwa masih ada beberapa siswa yang tidak puas dengan layanan yang diberikan, terutama tentang cara menyelesaikan masalah mereka. Selain itu, karena prosesnya dianggap rumit, beberapa siswa menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu.

Kualitas pelayanan yang melibatkan empati atau kemampuan untuk memahami merupakan perhatian yang diberikan secara individual oleh penyedia layanan kepada mahasiswa, yang tercermin dalam kesediaan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan

mahasiswa. Dalam konteks penelitian ini, empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memperhatikan berbagai masalah siswa yang membutuhkan bantuan. Orang yang meminta layanan mengharapkan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan mereka akan layanan yang cepat, penuh peduli, serius, dan penuh pengertian.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pegawai telah memperlihatkan kualitas pelayanan berupa empati, yang tercermin dalam perhatian dan motivasi yang mereka berikan kepada mahasiswa, terutama dalam proses perkuliahan dan pembelajaran. Namun, mahasiswa tidak sepenuhnya merasakan penerapan empati yang sama, seperti

yang diungkapkan oleh para pemberi layanan. Misalnya, meskipun pemberi layanan memperhatikan dan mendorong siswa yang telah kuliah bertahun-tahun namun belum selesai, mahasiswa merasa bahwa staf di Bagian Kemahasiswaan kurang memberikan perhatian yang cukup dan tidak memberikan dorongan yang memadai.

Kualitas pelayanan selanjutnya adalah jaminan, yang mencakup kepercayaan dan pengetahuan yang diberikan oleh pemberi layanan, baik pegawai akademik maupun non-akademik, kepada mahasiswa. Jaminan ini memberikan rasa tenang dan kenyamanan kepada mahasiswa saat menerima pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikenali melalui jaminan yang diberikan,

namun sayangnya, banyak pemberi layanan saat ini belum mampu memberikan jaminan yang memadai, sehingga kepercayaan dari penerima layanan cenderung berkurang.

Sebagai hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan dengan informan, dapat disimpulkan bahwa keyakinan karyawan bahwa mereka akan memberikan layanan yang sangat baik kepada mahasiswa saat menyimpan data mereka sudah optimal. Hal ini ditunjukkan oleh sistem tertib mereka untuk menyimpan data siswa, baik secara manual maupun melalui aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Namun, pegawai bagian akademik dan administrasi kemahasiswaan masih kurang ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa. Kadang-kadang mereka menjadi marah. Hal ini sesuai dengan

perasaan peneliti dan siswa yang mengalami pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan. Jika seseorang ingin mengurus sesuatu di bagian administrasi akademik, karyawannya tidak ramah.

Dengan mempertimbangkan situasi ini, ada banyak teori yang relevan tentang kualitas pelayanan. Salah satunya, dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2019), adalah model SERVQUAL (*Service Quality*), yang digunakan dalam penelitian pemasaran untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan di sektor jasa. Model SERVQUAL ini berpusat pada perbandingan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan harapan atau ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diinginkan (*expected service*).

Pelayanan dianggap baik atau memuaskan jika sesuai dengan harapan pelanggan, dan sangat baik atau ideal jika melampaui harapan pelanggan. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, itu dianggap buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan tergantung pada kemampuan penyedia layanan, dalam hal ini lembaga pendidikan, untuk secara konsisten memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, yaitu mahasiswa. Institusi pendidikan seperti FKIP UNPATTI dapat menggunakan model SERVQUAL untuk meningkatkan layanan mereka dan memastikan bahwa pelanggan, yaitu mahasiswa, puas.

Kualitas layanan dalam pendidikan tergantung pada prinsip-prinsip akademik. Efisiensi dalam

penggunaan sumber daya seperti fasilitas, tenaga, dan lainnya penting untuk mendukung tugas administratif. Keyakinan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam membangun kepercayaan pada layanan juga berperan. Empati dalam memberikan perhatian pribadi kepada mahasiswa menjadi hal penting. Bukti fisik seperti fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi juga menentukan kualitas layanan.

Komponen kualitas dalam layanan pendidikan tidak hanya tergantung pada jenis layanan yang disediakan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dikelola dan disampaikan. Pada konteks perguruan tinggi seperti FKIP UNPATTI, pengalaman yang dirasakan oleh mahasiswa setelah mendaftar dan memulai proses

pembelajaran akan menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Jika mahasiswa merasa tidak puas dengan hasil yang diperoleh setelah membayar, ini dapat menghasilkan dampak negatif dalam bentuk komunikasi negatif dari mulut ke mulut tentang universitas atau perguruan tinggi tersebut. Dampak ini kemungkinan akan mengurangi jumlah pendaftar di masa mendatang.

KESIMPULAN

Peningkatan mutu pelayanan di sektor pendidikan, berdasarkan aspek fisik atau langsungnya, seperti peningkatan kualitas ruangan, penampilan staf pengajar, dan kondisi fasilitas non-operasional di kampus, telah mencapai tingkat yang sangat memuaskan, bahkan sudah optimal. Ruang administrasi akademik dan ruang kuliah saat ini

telah memenuhi standar yang memadai, terawat dengan baik, dan nyaman dilengkapi dengan pendingin udara atau kipas angin, yang secara keseluruhan mendukung proses pembelajaran di FKIP UNPATTI.

Peningkatan kualitas layanan di sektor pendidikan, berdasarkan responsifitas yang ditunjukkan oleh staf terhadap mahasiswa, dapat dianggap cukup memuaskan, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Hal ini terlihat dari tetap adanya keluhan dari beberapa mahasiswa terkait pelayanan administrasi akademik, yang mencakup bantuan dalam menyelesaikan masalah akademik maupun non-akademik. Kendati demikian, hal ini disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah staf dengan jumlah mahasiswa, di mana jumlah staf yang terbatas

menyebabkan proses pelayanan akademik di FKIP UNPATTI menjadi agak lambat.

Peningkatan mutu layanan di sektor pendidikan, berdasarkan keterandalan dalam melayani mahasiswa yang dilakukan oleh para pegawai, belum optimal, dan mahasiswa masih kerap mengeluhkan kelambatan dalam pelayanan di FKIP UNPATTI. Ini disebabkan oleh ketidakproporsionalan antara jumlah pegawai dan jumlah mahasiswa, yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi lebih lambat. Namun demikian, para pegawai tidak menghambat atau mempersulit mahasiswa yang ingin melakukan urusan akademik, karena mereka memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Peningkatan mutu pelayanan di sektor pendidikan, berdasarkan kemampuan empati yang

ditunjukkan oleh para pegawai, menunjukkan bahwa mereka cukup memperhatikan kebutuhan mahasiswa. Para pegawai telah berdedikasi dalam melayani mahasiswa terutama dalam proses administrasi akademik, serta memberikan motivasi yang mendorong semangat belajar mahasiswa di lingkungan FKIP UNPATTI.

Peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang pendidikan, berdasarkan jaminan, telah diimplementasikan oleh pegawai di FKIP UNPATTI. Mereka menjamin penyimpanan data mahasiswa dengan baik, terbukti dengan tindakan mereka dalam menjaga keteraturan file secara manual maupun menggunakan aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik).

DAFTAR PUSTAKA

- Albercht, Peter M. & Lovelock, R., 2019. *Pelayanan Akademik*. Terjemahan: Purwoko., Jakarta : UI Press.
- Feigenbaum, Steven., 2020. *Service Quality Management in University: "a Practical Guide for the Real World"*. San Fransisco : Jossey Bass Inc.
- Nasution, 2018. *Kualitas Pelayanan Prima dan Bentuk-bentuk Pelayanan*. Jakarta: Pustakajaya
- Pasolong, Harbani, 2018. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori dan Issue*. Yogyakarta : Gaya media.
- Sedarmayanti, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit Eka Jakarta: Persada Ilmu.
- Yamit, M, 2018. *Kinerja Pelayanan Publik dalam Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Bina Harapan Ilmu.