Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)

Anisah ^{a*}, Bambang Santoso Haryono ^b, Lely Indah Mindarti ^c

^{abc} Universitas Brawijaya, Malang, Jawa Timur, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 07 Juli 2020

Revisi pertama tanggal: 30 Juli 2020

Diterima tanggal: 11 Agustus 2020

Tersedia *online* tanggal: 21 August 2020

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze the objective conditions of academic administrative services, service quality based on service quality indicators, and supporting and inhibiting factors in the academic administration service process at the Faculty of Administrative Sciences, Universitas Brawijaya. The results of this study indicate that the service is in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP), standardized, to improve the quality of service, it will conduct training of civil service operators and excellent service training. Based on service quality indicators, it shows that the results are sufficient to provide quality service results. The researcher concludes the policy, and physical and non physical resources support each other to achieve the quality of academic administrative services. Researchers suggest that all forms of academic administrative services are carried out on line and there are Standard Operating Procedures.

Keywords: *service quality, FIA-UB, academic administration*

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kondisi obyektif pelayanan administrasi akademik, kualitas pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Hasil penelitian ini menunjukkan proses pelayanan sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan terstandarisasi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan mengadakan pelatihan operator siacad dan pelatihan pelayanan prima. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan menunjukkan hasil cukup memberikan hasil pelayanan yang berkualitas. Peneliti menyimpulkan kebijakan, sumber daya fisik maupun non fisik saling mendukung untuk mencapai kualitas pelayanan administrasi akademik. Peneliti menyarankan agar segala bentuk pelayanan administrasi akademik dilakukan secara on line dan ada Standar Operasional Prosedur nya.

2020 FIA UB. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Di Indonesia warga pengguna pelayanan publik masih menempati posisi yang terpinggirkan dalam sistem pelayanan publik. Banyak masyarakat telah melihat dan

merasakan penurunan kualitas pelayanan dengan mengeluhkan lembaga penanganan pemerintah atas permasalahan yang timbul dalam sebuah pelayanan publik.

* Corresponding author. Tel.: +62-821-4181-4225; e-mail: anisah_fia@ub.ac.id

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik; diuraikan bahwa pentingnya *quality service* pada satu faktor dan perubahan perkembangan zaman dan teknologi, serta tingkat kerumitan yang tinggi dari konsep kualitas itu sendiri pada faktor lainnya, menjadikan kualitas pelayanan tidak lagi bisa diungkapkan hanya pada tingkat operasional atau level teknis semata melainkan harus diterapkan. Hal ini tidak terlepas dari posisi strategis *issu service* bagi sebuah organisasi atau institusi, terutama organisasi publik seperti perguruan tinggi. Dalam hal ini sangat perlu bagi perguruan tinggi sebagai *service providers* untuk mengembangkan alat deteksi preferensi akan *quality service* sebagai bagian dari keseluruhan atau integral dari manajemen strategis layanan.

Dunia pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi dapat dipandang sebagai pihak penyedia jasa atau layanan, sedangkan mahasiswa dipandang sebagai pengguna jasa atau layanan yang disebut konsumen atau pelanggan. Lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi menawarkan tidak hanya satu macam jasa/ layanan (*services*) namun berbagai layanan. Layanan utama yang diberikan biasanya layanan pembelajaran atau akademik, namun layanan lain seperti layanan administrasi akademik, konsultasi/ bimbingan, perpustakaan, laboratorium, internet/ komputer, kantin, penelitian, fasilitas olahraga, dan lain-lain juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari layanan pendidikan.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang notabene tidak bisa lepas dari peran pendidikan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia seyogyanya menjadi salah satu fokus utama dalam sistem pendidikan nasional, terutama yang berkaitan dengan penyelenggaraan proses pendidikan oleh lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi.

Adanya perubahan status Perguruan Tinggi Negeri dari Badan Layanan Umum (BLU) menjadi Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum atau PTN-BH, sedangkan UB masih berstatus BLU dan dalam proses menuju ke status PTN-BH. Hal ini bisa menjadi salah satu faktor pendorong bagi peningkatan kualitas perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi negeri seperti UB mengingat sisi kemandirian menjadi lebih dominan. Untuk kepentingan itulah maka perguruan tinggi sangat berpentingan dengan kredibilitas mereka dan salah satunya dapat terbentuk dari kinerja yang tercermin dari kualitas pelayanan perguruan tinggi. Didukung pula dengan grafik keluhan pengguna jasa layanan FIA UB dalam tiga tahun terakhir walaupun *volume* keluhan semakin turun tetapi keluhan terkait dengan layanan administrasi akademik terlebih masalah kualitas sumber daya manusia masih lemah dan perlu untuk terus ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini dilakukan untuk mendiskripsikan dan menganalisis “kondisi obyektif pelayanan administrasi akademik, kualitas pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, dan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat proses peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik FIA UB”.

2. Teori

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Bathoro, 2011, p. 19).

Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2005) membuat definisi pelayanan publik sebagai berikut: yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Definisi lain disampaikan Lonsdale & Enyedi (dalam Zauhar, 2001, p. 4) yang mengartikan *service* sebagai “*assisting or benefitting individuals through making useful things available to them*”. Dengan demikian *public service* diberi makna sebagai “*something made available to the whole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i. e people must act collectively*”.

Gambar 1 Skema Pelayanan Publik
oleh Alberecht & Zemke
Sumber: Dwiyanto, 2008

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Diana, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Lupiyoadi (2001), kualitas merupakan “Keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

Adapun pelayanan menurut Tjiptono (2002) adalah “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”. Keunggulan suatu produk pelayanan tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia, apakah telah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukurnya diperlukan *Servqual (Service Quality)*, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected services*).

2.3 Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Lovelock dalam Tjiptono (2002) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/ pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.

Kualitas layanan akademik menurut Pakpahan (2004) adalah perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) kualitas layanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi atau indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara

nyata oleh konsumen terletak pada lima dimensi atau indikator kualitas pelayanan, meliputi:

- a) *Tangible* (berwujud);
- b) *Reliability* (kehandalan);
- c) *Responsiveness* (ketanggapan);
- d) *Assurance* (jaminan); dan
- e) *Empathy* (Empati);

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini antara lain melakukan identifikasi data secara lebih mendalam terhadap proses kualitas pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi, dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi akademik, menghimpun data yang telah dikumpulkan berdasarkan fokus penelitian, melakukan analisis data, dan penarikan kesimpulan.

Lokasi dan situs penelitian dilakukan di Subbag Akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penelitian ini mempergunakan metode penelitian deksriptif kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap para *stakeholders* yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi akademik, observasi partisipan, dan studi dokumentasi.

Sumber dan jenis data penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data dengan *purposive sampling*. Berdasarkan tujuan penelitian, maka *key informant* dalam penelitian ini adalah Wakil Dekan Bidang Akademik FIA UB, Kasubbag Akademik FIA UB, perwakilan staf Administrasi Akademik FIA UB serta perwakilan mahasiswa S1, S2, dan S3 FIA UB.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Kondisi Obyektif Pelayanan Administrasi Akademik

Pengelolaan perguruan tinggi harus didasarkan pada prinsip manajemen modern, yaitu *Total Quality Management (TQM)*, yang menegaskan bahwa seluruh elemen dalam sistem perguruan tinggi harus berfungsi secara maksimal, yang diarahkan pada upaya peningkatan mutu secara menyeluruh dan berlangsung terus-menerus. Upaya peningkatan kualitas merupakan suatu ikhtiar yang dilakukan secara sungguh-sungguh dan sistematis guna meraih prestasi lebih tinggi yang berlangsung tanpa henti.

Beberapa kondisi obyektif dan upaya yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik adalah sebagai berikut: (a) Menyusun SOP kegiatan pelayanan akademik yang belum ada SOP-nya dan menyesuaikan SOP yang sudah ada dengan kondisi yang sedang berlangsung; (b) Pelayanan terstandarisasi; (c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia salah satu upaya melalui pelatihan

operator SIAKAD dan pelatihan pelayanan prima; (d) mengoptimalisasikan penggunaan dan pemanfaatan IT dan melakukan inovasi secara terus menerus; dan (e) mengevaluasi hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Harapan mahasiswa kedepan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di subbag. akademik adalah agar prosedur lebih diperpendek, semua pengurusan dengan sistem *on-line*, akses internet lebih cepat lagi dan semua titik tersedia jaringan internet karena selama ini masih dititik - titik tertentu saja.

Mengharapkan kualitas pelayanan di subbag akademik yang sudah baik maka sebaiknya dipertahankan kalau perlu lebih ditingkatkan lagi. Petugas selalu bersikap ramah, berpakaian rapi, fasilitas fisik selalu terlihat rapih dan bersih, meningkatkan nilai estetik disetiap ruang kelas selalu konsisten dengan SOP yang berlaku. Memberikan kemudahan bagi para *user* untuk berkomunikasi dengan pegawai atau dosen, sehingga mereka leluasa menyampaikan keluhan-keluhan selama proses belajar.

Petugas pelayanan disubbag akademik perlu lebih diberikan pelatihan *soft skill* untuk meningkatkan kemampuan berempati dan berkomunikasi dalam memberikan layanan serta untuk membangun kerjasama tim, karena masih terlihat kurang solid antara satu dengan yang lain.

4.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik melalui lima Indikator Kualitas Pelayanan

4.2.1 Tangible (Berwujud)

Pada indikator *tangible* atribut yang digunakan dalam menentukan penilaian kualitas sebuah pelayanan adalah peralatan yang modern, media yang berdaya tarik okuler atau kasat mata, petugas yang berpenampilan menarik dan juga profesional, hal-hal yang berkaitan dengan *services*, *interesting*, dan menyediakan pelayanan berdasarkan yang telah di *promise*. Begitu pula dengan Subbag Akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebagai salah satu bagian pemberi pelayanan publik di perguruan tinggi. Sesuai dengan Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya.

Prioritas pelayanan di Subbag Akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yaitu pengguna layanan terkait dengan proses pelayanan akademik antara lain mahasiswa, dosen, alumni, orang tua mahasiswa dan *stakeholders*.

Sesuai dengan Permenristekdikti Nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi; bahwa pelayanan

diberikan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yaitu setiap warga negara baik pelayanan yang berupa benda maupun jasa dan atau administrasi. Subbag akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebagai layanan akademik yang berkaitan dengan urusan-urusan akademik bagi semua pengguna layanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan baik yang bersifat fisik maupun jasa layanan dan atau administrasi.

Sumber daya *tangible* atau fasilitas fisik berupa ruang layanan akademik yang dilengkapi dengan AC, komputer, printer, loket untuk pelayanan, dan unsur penunjang akademik diantaranya ruang kuliah yang memadai didesain sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi, sehingga dosen dan mahasiswa merasa nyaman selama proses belajar mengajar berlangsung. Ruang Baca Fadel Muhammad Resource Center (FMRC) menyediakan koleksi buku dan literatur yang cukup banyak sebagai referensi untuk tugas kuliah maupun penelitian. Pusat Kajian Inovasi Layanan Publik, Pusat Pelayanan Bahasa, dan Pusat Sistem Informasi, Infrastruktur Teknologi Informasi dan Kehumasan (PSIK) berfungsi mengelola data dan informasi, mengelola infrastruktur teknologi informasi, dan melayani *e-complain* sebagai wadah penyampaian keluhan dan harapan mahasiswa.

Petugas pelayanan juga memiliki peran yang jauh lebih penting. Dalam menentukan sumber daya perlu menyesuaikan tujuan dengan mengarahkan sumber daya yang mendukung pencapaian tujuan, yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Sumber daya yang diberikan pada *stakeholders* Subbag Akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya membantu proses pelayanan pendidikan. Terutama sumber daya manusia yang bertugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Petugas pelayanan untuk tugas dan fungsinya dibagi berdasarkan jurusan, jumlah rata-rata tiga orang petugas untuk setiap bidang yang dilayani, itupun dirasa masih kurang terutama dibagian layanan tertentu yang tingkat pelayanan atau pekerjaan lebih tinggi dan membutuhkan proses yang cukup lama.

Selain itu strategi yang dilakukan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan segitiga pelayanan yang dikemukakan oleh Alberecht & Zemke dalam Dwiyanto (2008) bahwa hubungan antara sumber daya manusia (SDM) dengan strategi yang dilakukan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Strategi yang dilakukan disesuaikan dengan sumber daya manusia yang ada dilingkungan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya terutama pada Subbag Akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

4.2.2 Reliability (Kehandalan)

Profesionalisme dan kehandalan juga berperan penting bagi setiap petugas dituntut harus ada. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya sebagai bagian dari pemberi pelayanan publik di perguruan tinggi terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Ada paradigma yang harus diubah dalam pelayanan di bagian akademik karena perguruan tinggi seperti Universitas Brawijaya khususnya Fakultas Ilmu Administrasi adalah industri jasa bukan lembaga perbankan yang mengutamakan profit, sehingga ada hal yang belum optimal dan pola pikir seorang petugas harus diubah bahwa pelayanan tidak untuk saat ini melainkan untuk seterusnya, untuk membangun reputasi bahwa kita adalah lembaga pelayanan. *Mindset* bahwa mahasiswa suka komplain itu harus dihilangkan karena sesungguhnya mahasiswa berusaha mendapat penjelasan dari masalah yang dialami. Rencana kedepan untuk meningkatkan kehandalan dan kemampuan dalam melayani khususnya petugas di subbag akademik akan mengadakan pelatihan tentang pelayanan prima dalam konteks akademik.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan tingkat pengetahuan dan uraian tugasnya, sesuai dengan tingkat keterampilan yang dimiliki dan dalam menjalankan aktivitas pelayanan cukup efisien dan efektif. Kehandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas, dan dalam mengaplikasikan atau penguasaan teknologi informasi juga penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan cukup handal.

4.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)

Petugas subbag akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memberikan pelayanan cukup cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan/ mahasiswa, dengan penyampaian informasi. Setiap petugas dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku mahasiswa yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari petugas untuk melayani mahasiswa sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat, tepat, dan sesuai dengan waktu yang tepat. Dalam menanggapi keluhan atau menampung saran yang dilayangkan mahasiswa atau *stakeholders* Subbag Akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memiliki sistem yaitu *e-complaint*. Keluhan dan saran yang masuk melalui *e-complaint* subbag akademik mendapat laporan dari operator *e-complaint* kemudian dengan segera

direspons atau memberi *feedback* atas keluhan yang masuk.

4.2.4 Assurance (jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas subbag akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Universitas Brawijaya dalam hal ini Fakultas Ilmu Administrasi pada saat ini masih berstatus BLU dan dalam proses menuju status PTNBH yang secara profit dan penghasilan lembaga lebih besar karena otonominya luas, sehingga dalam urusan jaminan pembiayaan tidak seperti jika sudah berstatus PTNBH. Sementara dalam memberikan pelayanan di subbag akademik tidak ada pungutan biaya kecuali proses pelayanan legalisir karena statusnya sudah alumni, sehingga ada biayanya. Jaminan biaya yang dibebankan ada dasarnya, yaitu SK Rektor dan SK Dekan dan pembayaran semua urusan pelayanan ke rekening rektor melalui bank yang ditunjuk oleh pihak Universitas.

Sedangkan jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan di subbag akademik dalam melayani mahasiswa/ *stakeholder* seperti menerbitkan surat atau dokumen resmi meliputi; transkrip nilai, ijazah, Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI) dan sudah sesuai SOP, buku pedoman pendidikan, SK Dekan dan SK Rektor. Jaminan kepastian juga terjamin dimana penentuan biaya sudah ditentukan berdasarkan SK Dekan dan SK Rektor, biaya kuliah atau SPP sudah termasuk dengan UKT.

4.2.5 Empathy (Empati)

Beberapa bentuk perhatian yang diberikan petugas akademik kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan, yaitu melayani sepenuh hati, walaupun masalah yang dihadapi bukan ranah akademik selama bisa menangani maka petugas membantu untuk menyelesaikan, berupa kebijakan seperti evaluasi studi, bimbingan konseling, penunjukan dosen penasehat akademik, dan lebih memperhatikan mahasiswa yang memiliki tingkat masalah-masalah yang serius dan *urgent*.

Sedangkan terkait sopan santun, petugas selama proses pelayanan kepada mahasiswa/ *stakeholder* cukup ramah, tidak ada perbedaan siapapun yang berada di kampus perlakuannya sama. Perlakuan berbeda pada jenjang S2 dan S3, karena kesibukan mereka yang sudah bekerja, dalam konteks standard semua mendapat perlakuan yang sama. Salah satu bentuk keramahan yang diberikan petugas adalah dengan mengucapkan kata-kata apa yang bisa dibantu?. Secara keseluruhan sudah cukup

ramah dalam memberikan pelayanan, meskipun ada juga yang masih terlihat sebaliknya, apalagi ketika tugasnya sedang *over* (berlebihan).

4.3 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat

4.3.1 Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi perguruan tinggi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang ada mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Kapabilitas Sumber Daya Manusia sudah memenuhi syarat, pengalaman cukup, karena FIA merupakan fakultas besar dan banyak kasus yang ditangani sehingga pengalamannya banyak, infrastruktur memadai, pendanaan yang cukup termasuk dana untuk pengembangan Informasi dan Teknologi (IT), kebijakan menteri lebih dinamis, kurikulum tidak lagi dinamis, sehingga kekuatan sumber daya yang tersedia mampu mendorong tercapainya reputasi lembaga terhadap layanannya.

Faktor-faktor pendukung meliputi:

- Tenaga kependidikan atau petugas yang menguasai tugas dan fungsinya;
- Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi sudah memadai;
- Tersedia alat bantu yang memadai;
- Tersedia SOP setiap jenis layanan/ kegiatan; dan
- Fasilitas Tangible atau sarana fisik yang memadai.

4.3.2 Faktor-Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi akademik perguruan tinggi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya antara lain: infleksibilitas sistem, kemudian beban kerja tidak terdistribusi dengan merata, beberapa bagian dengan proses pelayanan yang sama memiliki SOP yang berbeda, dan faktor senioritas masih membudaya. Faktor penghambat lain adalah karakter staf kurang senyum, sehingga berimbas pada pelayanan yang kurang prima, kurang kesadaran untuk kerja tim, dan kemampuan staf belum optimal atau tidak sesuai antara kemampuan dan tugas yang dibebankan, kemudian kemauan belajar dari masing-masing personal untuk meningkatkan pengetahuan masih kurang, kurang inovasi dalam bekerja, sehingga kadang menimbulkan kejenuhan dalam menjalani rutinitas pekerjaan sehingga perlu evaluasi dan motivasi dari pimpinan. Kebijakan akademik kantor pusat yang sifatnya dobel standar, sistem pelayanan kurang memadai, dan tidak ada sarana penunjang pelayanan yang memadai seperti UPS.

5. Kesimpulan

Kondisi obyektif yang diterapkan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya mampu mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas. Sumber daya

fisik berupa SDM, ruang pelayanan administrasi akademik, fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang kuliah yang memadai, Ruang Baca Fadel Muhammad Resource Center (FMRC) menyediakan koleksi buku dan literatur yang cukup banyak sebagai referensi untuk tugas kuliah maupun penelitian, Pusat Kajian Inovasi Layanan Publik, Pusat Pelayanan Bahasa, dan Pusat Sistem Informasi, Infrastruktur Teknologi Informasi dan Kehumasan (PSIK) berfungsi mengelola data dan informasi, mengelola infrastruktur teknologi informasi, dan melayani *e-complain* sebagai wadah penyampaian keluhan dan harapan mahasiswa, serta sistem atau alat bantu dalam proses pelayanan saling melengkapi guna mencapai pelayanan administrasi akademik yang berkualitas.

Diharapkan semua bentuk pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya terstandarisasi secara *online*, dan pelayanan yang belum ada SOP segera dibuat SOP-nya.

Daftar Pustaka

- Bathoro, Tetuko LS. (2011). Kualitas Pelayanan Perizinan di Kabupaten Malang Sudi pada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Malang. *Tesis*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pakpahan, S. P. (2004). Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 5(1), 47-58.
- Ratminto., & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran (Edisi kedua, cetakan keenam)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Zauhar, Soesilo. (2001). Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangan Awal. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(2), 7-21.