

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS TADULAKO

**Alfianto Amrizal**

*alfiantoamrizal88@gmail.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **ABSTRACT**

*This study aims at determining the quality of academic services at Teacher Training and Education Faculty of Tadulako University. This research is designed qualitatively. Informants of this research are Vice Dean of Academic Fields, Head of Administration, Head of Student Guidance and Officer of Sub-Division of Student Affairs and students of Teacher Training and Education Faculty who were determined using purposive sampling with data collection methods consisted of observation, interview and documentation. As for the technical analysis of the data including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results shows that, (1) Quality of academic services at Teacher Training and Education Faculty, of responsiveness is already quite good, although not yet optimal, it is in because the number of employees by the number of students that are not comparable, because the number of employees who lack that causes academic administrative services in FKIP UNTAD be disturbed / retarded. (2) Quality of academic services at Teacher Training and Education Faculty, perceived from assurance, has been good, they show this by storing the data files of students with a neat either manually or by the application SIAKAD (Academic Information System). However of friendly and patience of the employees in the administration of academic/student still less friendly and patient in serving the students, they sometimes get angry and sometimes the students were told to wait a long time without any definite cause (3) Quality of academic services at Teacher Training and Education Faculty perceived from the tangible is not qualified for the students to feel physically, the quality of service provided by the service providers is , it is also not yet adequate by the employees / staff of academic administration. (4) Quality of academic services at Teacher Training and Education Faculty seen from empathy is still not perceived by the students, because the workers only focused to serve students in the management of academic and rarely provide the motivation that makes the student spirit in teaching, learning and lectures. (5) Quality of academic services at Teacher Training and Education Faculty viewed from reliability not maximized and students still often complain about the slow service at FKIP, it is recognized by the Vice Dean for Academic Affairs, this is because the number of staff/employee who is not professional with the number of students, this is slowing down the process of service, and the clerks never complicate the students is care of some things, because it's all been in accordance with existing rules and are in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) in FKIP.*

**Keywords:** *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability.*

Era globalisasi saat ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila

kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang banyak mendapat perhatian di kenal dengan sebutan *SERVQUAL* (Service

*Quality*) yang di kemukakan oleh Parasuraman (2001:26). Parasuraman mengidentifikasi sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara komprehensif dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Berwujud/Bukti Langsung (*Tangible*).

Pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan bahwa, “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2000: 45).

Universitas Tadulako yang disebut juga UNTAD merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang ada di Sulawesi Tengah. Universitas Tadulako dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi tersebut perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam perguruan tinggi. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia khususnya di Universitas Tadulako. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen,

dan pegawai harus selalu memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako khususnya pada bagian administrasi akademik merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di FKIP, yang berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa, kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisan dokumen-dokumen mahasiswa dan lain sebagainya. Bagian administrasi akademik fakultas ini langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi akademik perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Sampai sekarang masih sering diketahui adanya keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang dirasakan para mahasiswa, seperti berdasarkan hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan terhadap beberapa mahasiswa masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, masalah tersebut antara lain mengeluhkan kurangnya kesabaran dan keramahan pegawai terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi akademik, pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat, masih sering terjadi keterlambatan jam masuk pegawai/staf bagian akademik dalam melakukan pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, kurangnya kejelasan pegawai/staff dalam memberikan informasi, kurangnya ketelitian karyawan dalam penyimpanan berkas terlihat dari kurangnya kerapian ruangan administrasi, dan prosedur tata cara/alur pelayanan yang terlalu berbelit-belit, mahasiswa juga sering mengeluhkan ruangan kelas yang panas membuat mahasiswa gerah berada dalam ruangan, ruang pelayanan yang kurang nyaman, seperti keterbatasan tempat duduk yang ada di bagian administrasi akademik,

akibatnya mahasiswa ada yang berdiri, duduk lesehan di lorong dekanat, dan di tempat-tempat yang bukan bagian dari tempat menunggu, akibatnya mengganggu orang yang lainnya dalam berlalu lalang di dekanat melakukan untuk berbagai urusan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian dengan judul : *“Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako”*

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, gambar (foto) dan dokumen resmi lainnya. (Sugiono 2010:6).

Jenis penelitian kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiono, 2010: 28).

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, penelitian kualitatif ini ingin mengidentifikasi dan mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako ditinjau dari Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Berwujud/Bukti Langsung (*Tangible*).

Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako Palu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) adalah salah satu fakultas di lingkungan Universitas Tadulako. Fakultas ini sebelumnya merupakan salah satu fakultas pada Universitas Tadulako dengan status “TERDAFTAR” berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor: 94/B-SWT/P/64 tanggal 12 September 1964 dengan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Jurusan Ilmu Hayat dan Pendidikan.

Dalam perkembangan selanjutnya, Universitas Tadulako terpecah menjadi dua Perguruan Tinggi yang masing-masing berstatus cabang, yakni Universitas Tadulako cabang Universitas Hasanuddin, berdasarkan Surat Keputusan Menteri PTIP (Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan) Nomor 1 Tahun 1966 tanggal 1 Januari 1966. IKIP itulah yang kemudian diproses menjadi FKIP.

Dengan demikian sejak tahun 1968 IKIP Makassar Cabang Palu memiliki tiga buah fakultas dan enam jurusan masing-masing sebagai berikut:

1. Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), dengan Jurusan:
  - a. Pendidikan Sosial
  - b. Pendidikan Umum
2. Fakultas Keguruan sastra dan Seni (FKSS), dengan Jurusan:
  - a. Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
  - b. Pendidikan Bahasa dan Sastra Inggris
3. Fakultas Keguruan Ilmu Eksakta (FKIE), dengan Jurusan:
  - a. Pendidikan dengan Ilmu Pasti (Matematika)
  - b. Pendidikan Ilmu Hayat (Biologi)

Setelah melalui perjalanan dan perjuangan yang panjang selama bertahun-tahun, dengan dukungan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan), Pihak Universitas Tadulako cabang UNHAS dan

IKIP ujung pandang (sekarang Universitas Negeri Makassar) cabang Palu secara sendiri-sendiri telah melakukan berbagai upaya penataan akademik, administrasi, dan penyediaan prasarana dan sarana yang dibutuhkan dalam mengefektifkan upaya mewujudkan satu Universitas Negeri yang berdiri sendiri.

Pada tahun 1981 atas Fasilitas Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi dan Pemerintah Daerah Propinsi Sulawesi Tengah dibentuklah Koordinator PTST (Perguruan Tinggi Sulawesi Tengah) yang diketuai oleh Gubernur Sulawesi Tengah dengan enam orang wakil ketua yang berasal dari Universitas Tadulako cabang UNHAS sebanyak tiga orang dan IKIP Ujung Pandang cabang Palu sebanyak tiga orang.

Dengan kerja Koordinator PTST itu dan atas dukungan masyarakat Sulawesi Tengah, dan Pemerintah Daerah, Rektor UNHAS, Rektor IKIP Ujung Pandang serta Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, akhirnya status cabang kedua lembaga Pendidikan tinggi tersebut ditingkatkan menjadi Universitas Negeri yang berdiri sendiri, dengan nama UNIVERSITAS TADULAKO yang disingkat UNTAD sesuai dengan keputusan Presiden RI Nomor 36 Tahun 1981.

Berdasarkan keputusan Presiden itu UNTAD terdiri dari lima fakultas: 1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; 2) Fakultas Ekonomi; 3) Fakultas Pertanian; 4) Fakultas Hukum; dan 5) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. FKIP (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan) pada saat ini terdiri dari empat jurusan dan delapan program studi, yaitu:

1. Jurusan Ilmu Pendidikan dengan Program studi:
  - a. Pendidikan Luar Sekolah
  - b. Pengembangan Kurikulum
2. Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni, dengan program studi:
  - a. Pendidikan Indonesia
  - b. Pendidikan Inggris

3. Jurusan Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan program studi:
  - a. Pendidikan Biologi
  - b. Pendidikan Matematika
4. Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, dengan program studi:
  - a. Pendidikan Moral Pancasila
  - b. Jurusan Pendidikan Sejarah

Dalam perkembangan selanjutnya sampai sekarang ini, FKIP UNTAD telah memiliki empat jurusan dan 13 program studi, yakni:

1. Jurusan Ilmu Pendidikan, dengan Program studi:
  - a. Bimbingan dan Konseling
  - b. PGSD (Pendidikan guru Sekolah Dasar)
  - c. PG-PAUD-TK (Pendidikan Guru-Pendidikan Anak Usia Dini-Taman Kanak-kanak)
  - d. PJKR (Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi)
2. Jurusan Pendidikan Bahasa dan Seni dengan program studi:
  - a. Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah
  - b. Pendidikan Bahasa Inggris
3. Jurusan Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan dengan program studi:
  - a. Pendidikan Biologi
  - b. Pendidikan Matematika
  - c. Pendidikan Fisika
  - d. Pendidikan Kimia

Keempat program studi tersebut membuka program khusus untuk pengembangan pendidikan Guru MIPA bertaraf Internasional dengan nama Pendidikan Guru Bertaraf Internasional (PGBI). Kurikulum yang digunakan sama dengan S1 Reguler namun diperkaya dengan bahasa Inggris sehingga lulusannya memiliki kemampuan untuk melaksanakan proses pembelajaran pada sekolah bertaraf Internasional.

4. Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial dengan Program studi:
  - a. Pendidikan Sejarah

- b. Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
- c. Pendidikan Geografi

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap atau *responsiveness* yaitu suatu sikap kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan bertindak tanggap dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Adapun yang dimaksud dengan daya tanggap (*responsiveness*) dalam penelitian ini adalah cepat tanggap dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan atau masalah dengan akademiknya dan ketanggapan pegawai dalam menangani keluhan mahasiswa, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Dekan Bidang Akademik, Kabag Tata Usaha, Kasubag Kemahasiswaan, dan Staf Subag Kemahasiswaan menggambarkan bahwa, daya tanggap (*responsiveness*) dari pegawai layanan mahasiswa sudah bagus, hal ini mereka tunjukkan melalui kemauan mereka dalam membantu mahasiswa yang

bermasalah dengan akademiknya dan selalu bertindak cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa. Namun apa yang dikatakan oleh para pemberi layanan terhadap kemauan mereka dalam membantu dan bertindak cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa, pegawai/staf di bagian kemahasiswaan ini belum bertindak cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah-masalah akademik mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya mahasiswa yang mengeluh tentang pelayanan administrasi akademik di FKIP, misalnya mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang diberikan, kesalahan pegawai dalam menginput data mahasiswa, dan mahasiswa itu terkadang di pimpong kesana kemari dalam mengurus sesuatu.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti dengan para informan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf kepada mahasiswa sudah baik walaupun belum optimal dilakukan, karena masih ada mahasiswa yang mengeluh dan belum merasakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik yang dalam hal ini yaitu membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik maupun non akademik yang dihadapi oleh mahasiswa, hal ini di karenakan jumlah pegawai dengan jumlah mahasiswa yang tidak sebanding karena jumlah pegawai yang minim inilah yang menyebabkan pelayanan administrasi akademik di FKIP UNTAD menjadi terganggu/terhambat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dengan para informan mengenai pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, respon

pegawai dalam memberikan informasi kepada mahasiswa itu sudah cukup baik, jelas dan mudah dimengerti serta informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa tersebut sampai kemahasiswa, namun terkadang masih ada mahasiswa yang belum merasa jelas dengan informasi yang telah diberikan oleh pegawai/staff, dan jika ditanya kembali mengenai informasi tersebut, mereka (pegawai/staff) terkadang marah-marah.

### **Jaminan (Assurance)**

*Assurance* (jaminan) merupakan jaminan yang diberikan pemberi layanan yang dalam hal ini pegawai pelayanan akademik dan non akademik kepada mahasiswa. Jaminan tersebut dapat berupa kepercayaan maupun pengetahuan sehingga membuat para mahasiswa merasa tenang dan nyaman saat dilayani. Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat ditunjukkan oleh jaminan pelayanan yang diberikan, karena kebanyakan saat ini hal tersebut tidak dimiliki oleh para pemberi layanan sehingga dengan mudah membuat kepercayaan dari mereka yang diberi layanan menjadi berkurang.

Adapun yang dimaksud *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah jaminan pelayanan yang dapat dipercaya dan jaminan atas file atau data-data mahasiswa tersimpan dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, masih kurangnya kesabaran dan keramahan staff/pegawai di bagian akademik/kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa. Mahasiswa sering mengeluhkan pelayanan akademik/kemahasiswaan, mereka mengeluhkan tentang pelayanannya yang lambat, kurang begitu ramah dan terkadang mereka marah-marah dalam melayani mahasiswa.

Hasil pengamatan dan wawancara peneliti dengan para informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, jaminan (*assurance*) dari pegawai layanan mahasiswa

dalam menyimpan file-file data mahasiswa sudah optimal, hal ini mereka tunjukkan dengan menyimpan file-file data mahasiswa dengan rapi baik secara manual maupun secara aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Namun dalam hal keramahan dan kesabaran dari para pegawai di bagian administrasi akademik/kemahasiswaan masih kurang ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa, mereka terkadang marah-marah. Dalam hal ini juga peneliti merasakan dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa, peneliti sempat mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan, para pegawai administrasi akademik kurang ramah dalam melayani seseorang yang mau mengurus sesuatu di bagian administrasi akademik.

### **Bukti Fisik (Tangible)**

Bukti Fisik (*Tangible*) dalam pelayanan merupakan tampilan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam berbagai bentuk, baik itu fisik ruangan yang digunakan untuk pelayanan maupun sarana dan prasarana lainnya. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang diberikan oleh penyedia layanan seperti fasilitas fisik serta sarana dan prasarana lainnya yang akan mempengaruhi proses belajar mengajar di FKIP.

Adapun yang dimaksud dengan bukti fisik (*tangible*) yaitu dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performan pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan menggambarkan bahwa,

tampilan fisik (*tangible*) dalam penelitian ini belum dapat membuat para mahasiswa yang dilayani secara berkualitas karena para mahasiswa merasa bahwa dari segi fisik, kualitas layanan yang diberikan oleh para pemberi layanan belum memadai dan ini juga yang dirasakan oleh pegawai di bagian kemahasiswaan. Hal ini dimaksudkan karena dalam memberikan pelayanan, ruang pelayanan yang dimiliki sudah bagus tetapi fasilitasnya yang masih kurang memadai.

Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang mahasiswa.

Hasil pengamatan dan wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa, mahasiswa belum merasakan kepuasan dalam hal tampilan fisik (*tangible*) karena belum memadai, artinya tampilan fisik seperti ruang dan fasilitasnya, hal ini dapat mempengaruhi proses belajar mengajar pada mahasiswa sehingga dapat dikatakan bahwa hal tersebut disebabkan oleh tampilan fisik pelayanan yang kurang mendukung.

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) dalam penelitian ini secara umum belum sepenuhnya tersedia dan nyaman untuk digunakan, hal ini membuat para mahasiswa merasa dari segi fisik kualitas layanan yang diberikan belum memadai, ini juga yang dirasakan oleh para pegawai. Hal tersebut dimaksudkan bahwa dalam perkuliahan fasilitas belum lengkap seperti ruang kuliah tidak bersih, kursi yang kurang di dalam ruangan, ruangan yang panas karena kurangnya pendingin ruangan (AC atau Kipas), infokus tidak bisa digunakan, buku-buku di perpustakaan tidak lengkap, akses internet yang lambat, dan WC tidak ada yang bisa digunakan ataupun tidak ada air, dll, inilah yang menjadi hambatan dalam proses belajar mengajar dan dalam proses pelayanan di bagian administrasi akademik/kemahasiswaan.

### **Empati (*Empathy*)**

Empati (*Empathy*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan oleh para pemberi layanan terhadap mahasiswa yang ditunjukkan pemberi layanan atas kebutuhan penerima layanan.

Adapun yang dimaksud dengan empati (*empathy*) dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, perhatian, keseriusan, dan simpatik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Dekan Bidang Akademik, Kabag Tata Usaha, Kasubag Kemahasiswaan, dan Staf Subag Kemahasiswaan menggambarkan bahwa, kualitas layanan empati (*empathy*) dalam penelitian ini telah dimiliki oleh pegawai, hal ini terlihat dari sikap yang ditunjukkan pegawai melalui perhatian mereka kepada mahasiswa dalam memberikan motivasi sudah peduli untuk membantu mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembelajaran.

Empati (*empathy*) dalam penelitian ini tidak sejalan dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa, seperti apa yang dikatakan oleh para pemberi layanan, misalnya perhatian terhadap mahasiswa, memberikan motivasi kepada mahasiswa serta peduli terhadap mahasiswa yang sudah bertahun-tahun kuliah belum selesai-selesai.

Dari hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, mahasiswa belum merasakan kepuasan dalam hal empati karena pengurus-pengurus atau staf di Kemahasiswaan lebih cenderung diam dan tidak memberikan kepedulian yang membuat mahasiswa merasa termotivasi dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh staf akademik.

Dari hasil pengamatan dan wawancara peneliti dengan para informan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan dalam hal empati dari para pegawai sudah mereka lakukan kepada mahasiswa, tapi dalam hal ini empati dari para pegawai/staff masih kurang dirasakan oleh mahasiswa, ini dikarenakan para pegawai hanya terfokus untuk melayani mahasiswa dalam kepengurusan akademik dan jarang sekali memberikan motivasi yang membuat mahasiswa semangat dalam proses belajar mengajar dan perkuliahan.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Aspek kehandalan (*Reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh staf/pegawai akademik dalam bentuk kemampuan dan keakuratan yang berdampak pada tingginya tingkat kesadaran pemberi layanan kepada mahasiswa perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh penerima layanan dalam hal ini mahasiswa. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penerima layanan, seperti masalah kemampuan dalam memberikan layanan harus memadai, begitu juga dengan tingkat keakuratan harus dapat ditunjukkan agar mahasiswa memiliki kesadaran dalam proses akademik dan non akademik.

Adapun yang dimaksud dengan kehandalan (*Reliability*) dalam penelitian ini adalah masalah kemampuan memberikan layanan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Wakil Dekan Bidang Akademik, Kabag Tata Usaha, Kasubag Kemahasiswaan, dan Staf Subag Kemahasiswaan, menggambarkan bahwa mereka dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tidak pernah mempersulit atau berbelit-belit jika ada mahasiswa yang ingin mengurus sesuatu, karena itu semua sudah sesuai dengan aturan dan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang ada di FKIP. Sedikit berbeda dengan yang dikemukakan oleh para pemberi layanan terhadap kemampuan mereka dalam memberikan layanan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa.

Dari hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa dapat menyimpulkan bahwa, mahasiswa belum merasakan kepuasan dalam hal pelayanan karena pengurus-pengurus atau staf di Kemahasiswaan belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa, dalam memberikan pelayanan mengenai masalah yang dihadapi mahasiswa dan seringkali mahasiswa itu masih dipersulit dalam mengurus sesuatu (berbelit-belit).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti dengan para informan mengenai proses pelayanan yang gampang dan tidak berbelit-belit, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan dalam hal kehandalan para pegawai dalam melayani mahasiswa belum maksimal dan mahasiswa masih sering mengeluhkan lambatnya pelayanan yang ada di FKIP, seperti yang di akui oleh Wakil Dekan Bidang Akademik, hal ini dikarenakan jumlah staff/pegawai yang ada belum proporsional dengan jumlah mahasiswa, perbandingannya yaitu 1:500 mahasiswa/hari, inilah yang memperlambat proses pelayanan, dan para pegawai tidak pernah mempersulit atau berbelit-belit jika ada mahasiswa yang ingin mengurus sesuatu misalnya KRS, KHS, Kliring, dan lain-lain, karena itu semua sudah sesuai dengan aturan yang ada dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di FKIP.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang telah dijabarkan padabab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:



1. Kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan oleh pegawai/staf kepada mahasiswa bisa dikatakan cukup baik, walaupun belum optimal, karena masih ada mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan administrasi akademik yang dalam hal ini yaitu membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik maupun non akademik yang dihadapi oleh mahasiswa, hal ini dikarenakan jumlah pegawai dengan jumlah mahasiswa yang tidak sebanding, karena jumlah pegawai yang minim inilah yang menyebabkan pelayanan administrasi akademik di FKIP UNTAD menjadi terganggu/terhambat.
2. Kualitas pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*) dari pegawai layanan mahasiswa dalam menyimpan file-file data mahasiswa sudah baik, hal ini mereka tunjukkan dengan menyimpan file-file data mahasiswa dengan rapi baik secara manual maupun secara aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Namun dalam hal keramahan dan kesabaran dari para pegawai di bagian administrasi akademik/kemahasiswaan masih kurang ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa, mereka terkadang marah-marah dan terkadang mahasiswa itu di suruh menunggu lama tanpa ada sebab yang pasti. Dalam hal ini juga peneliti merasakan dengan apa yang dirasakan oleh mahasiswa, peneliti sempat mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan, para pegawai administrasi akademik kurang ramah dalam melayani seseorang yang mau mengurus sesuatu di bagian administrasi akademik FKIP UNTAD.
3. Kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik (*tangible*), dalam hal ini yaitu berkaitan dengan sarana dan prasarana ruang kuliah maupun ruang pelayanan administrasi akademik dapat dikatakan belum optimal, terlihat dari ruang pelayanan administrasi akademik dan ruang kuliah saat ini masih belum memadai, seperti: ruangan pelayanan yang sempit, jarak meja antar pegawai lainnya sangat dekat, ruang kuliah yang kurang bersih, kursi yang kurang di dalam ruangan, ruangan yang panas karena kurangnya pendingin ruangan (AC atau Kipas), infokus tidak bisa digunakan, buku-buku di perpustakaan tidak lengkap, akses internet yang lambat, dan WC ada yang tidak bisa digunakan dikarenakan kurangnya persediaan air, inilah yang menjadi hambatan dalam proses belajar mengajar dan dalam proses pelayanan di bagian administrasi akademik/kemahasiswaan.
4. Kualitas layanan berdasarkan empati (*empathy*) dari para pegawai pemberi layanan sudah mereka lakukan kepada mahasiswa, tapi dalam hal ini perhatian dari para pegawai/staf masih kurang dirasakan oleh mahasiswa, ini dikarenakan para pegawai hanya terfokus untuk melayani mahasiswa dalam kepengurusan akademik dan jarang sekali memberikan motivasi yang membuat mahasiswa semangat dalam proses belajar mengajar dan perkuliahan.
5. Kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) para pegawai dalam melayani mahasiswa belum maksimal dan mahasiswa masih sering mengeluhkan lambatnya pelayanan yang ada di FKIP, seperti yang di akui oleh Wakil Dekan Bidang Akademik, hal ini dikarenakan jumlah staff/pegawai yang ada belum proporsional dengan jumlah mahasiswa, perbandingannya yaitu 1:500 mahasiswa/hari, inilah yang memperlambat proses pelayanan, dan para pegawai tidak pernah mempersulit atau berbelit-belit jika ada mahasiswa yang ingin mengurus sesuatu misalnya KRS, KHS, Kliring, dan lain-lain, karena itu semua sudah sesuai dengan aturan yang ada dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di FKIP.

6. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di FKIP belum maksimal dilakukan, disebabkan dari hal daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*) belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para penerima layanan dalam hal ini mahasiswa, dikarenakan jumlah mahasiswa yang begitu banyak dan tenaga staf/pegawai yang melayani hanya sedikit sehingga belum efektif dan efisien dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil dan kesimpulan di atas maka ada beberapa saran-saran yang ingin peneliti sampaikan terkait dengan kualitas pelayanan akademik di FKIP Universitas Tadulako:

1. Sebaiknya pimpinan fakultas memberikan pelatihan/workshop mengenai pelayanan prima, agar pegawai dapat lebih ramah, tanggap, cepat, tepat dan memuaskan dalam pengurusan akademik mahasiswa.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan akademik, agar kualitas layanan yang diberikan oleh para pemberi layanan lebih optimal.
3. Pihak fakultas seharusnya melakukan pengendalian terhadap kinerja pegawai melalui kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Layanan Akademik, sehingga pemangku kebijakan dapat meningkatkan kekurangan dan kelemahan kinerja pegawai dalam pelayanan akademik.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan akademik secara berkelanjutan.
5. Diharapkan ada kerjasama atau pengertian baik dari pegawai/staff administrasi maupun mahasiswa demi memenuhi standarisasi pelayanan yang prima dan terciptanya hubungan yang harmonis antara pegawai/staff administrasi dengan mahasiswa dan hendaknya para

mahasiswa sebagai pengguna layanan/jasa administrasi harus menghormati segala kebijakan administrasi akademik FKIP secara dewasa dan bijaksana.

6. Bagi peneliti berikutnya, yang ingin meneliti kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Tadulako, diharapkan dapat mengembangkan dan meneruskan kembali penelitian ini dengan menambah komponen yang belum diulas dalam penelitian ini, agar nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang membangun untuk Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Tadulako.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Nawawi Natsir., M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Intam Kurnia., M.Si selaku pembimbing II yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya, untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

### DAFTAR RUJUKAN

- Kotler, 2000. Philip and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung.