

# KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MADAKO KABUPATEN TOLITOLI PROVINSI SULAWESI TENGAH

**Mohammad Sawir**

*Sawirindons@yahoo.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*This research aims at determining the quality of academic services at the Faculty of Social and Political Sciences of Madako University. This research uses the theory of service quality proposed by Zenthaml Parasuraman. Type of research is qualitative. The informants of this research consist lecturers, teaching staff, students and alumni who are determined purposively, with data collection methods consisted of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data verification and drawing conclusions. Research results indicate that the quality of academic services in the context of teaching and learning process in Faculty of Social and Political Sciences of Madako University is not qualified yet. This is evidenced by five dimensions used as a benchmark; barely four dimensions go well namely the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. While the dimension of tangible is inadequate therefore the academic services are not running properly. This is due to the unavailability of sufficient facilities that can support the lecturing process, such as unavailability of representative study room, unavailability of lecture rooms, unavailability of parking space, unavailability of worship facilities and library facilities that are not functioning.*

**Keywords:** *Services Quality, Academic*

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang dapat diukur secara akademik, melainkan lembaga perguruan tinggi juga harus mampu membuktikan kualitas yang lebih baik yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya dan evaluasi untuk memperoleh pengakuan dari *Stakeholder*.

Menurut Driyakarya dalam Moh Daryanto (2010:12) pendidikan adalah memanusiakan manusia muda. Pengangkatan manusia muda ke taraf insani itulah yang menjelma dalam perbuatan mendidik. Ada 4 (Empat) pihak yang dikategorikan terlibat kedalam dunia pendidikan yaitu:

1. Pihak eksternal primer yaitu mahasiswa sebagai peserta didik.
2. Pihak eksternal sekunder yaitu pihak yang

mendukung dan membiayai pendidikan mahasiswa meliputi orang tua, saudara, wali atau pemberi beasiswa.

3. Pihak eksternal tersier yaitu pengguna lulusan, pemerintah, swasta dan masyarakat.
4. Pihak internal yaitu sivitas akademik yang terdiri dari tenaga akademik dan tenaga kependidikan dalam perguruan tinggi.

Moh Daryanto (2010:22) menambahkan bahwa 2 (Dua) faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pendidikan di Indonesia yaitu :

1. Faktor Internal, meliputi pemerintah baik itu departemen pendidikan nasional, dinas pendidikan daerah dan juga perguruan tinggi yang berada pada garis depan. Dalam hal ini, intervensi dari pihak-pihak yang terkait sangat dibutuhkan agar pendidikan senantiasa selalu terjaga dengan baik.

2. Faktor Eksternal adalah masyarakat secara umum. Dimana masyarakat merupakan ikon pendidikan dan merupakan tujuan dari adanya pendidikan yaitu sebagai objek dari pendidikan.

Universitas Madako (Umada) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi seyogyanya perlu melakukan pengendalian mutu berkenaan dengan aspek-aspek penjaminan mutu yang ada yang meliputi aspek kurikulum, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen kelembagaan, sistem informasi serta kerjasama antar perguruan tinggi. Hal ini dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan *stakeholder*.

Penelitian tentang kualitas pelayanan (*Service Quality*) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako (Fisip Umada) sangat diperlukan untuk mengetahui apa sebenarnya yang diharapkan oleh mahasiswa dan bagaimana pelayanan akademik yang telah mereka terima. Visi Fisip Umada yaitu menjadi fakultas yang terdepan, unggul dan menghasilkan SDM yang tangguh, berdaya saing, berakhlak mulia dan professional serta memiliki iman dan takwa di Sulawesi Tengah pada tahun 2020. Untuk dapat mencapai visi tersebut, maka dirumuskan misi sebagai berikut :

1. Melaksanakan tridharma perguruan tinggi (Pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) yang berkualitas dan berdaya saing sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*.
2. Menghasilkan luaran yang profesional dan berakhlak mulia.
3. Menghasilkan luaran yang memiliki kepribadian yang baik yang didasari oleh iman dan takwa.

Pelayanan akademik berbeda dengan jenis pelayanan yang lain. Pelayanan akademik mempunyai karakteristik tersendiri sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional. Ketidakpuasan sering terjadi karena

disebabkan oleh perbedaan antara apa yang diberikan oleh perguruan tinggi dengan apa yang diharapkan mahasiswa. Pelayanan yang dianggap berkualitas oleh perguruan tinggi belum tentu berkualitas bagi mahasiswa.

Penelitian ini untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako (Fisip Umada) dengan mengadopsi teori *Service Quality* yang terkenal dengan istilah *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zenthaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:56) dengan mengacu pada 5 (Lima) dimensi yaitu tampilan fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan agustus sampai dengan desember 2014, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik khususnya yang berkaitan dengan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh Fisip Umada belum maksimal. Ditinjau dari dimensi tampilan fisik (*Tangibles*), ruang kelas yang digunakan dalam proses belajar mengajar sebagian besar belum memadai seperti tidak memiliki pintu dan jendela, hal ini membuat suasana belajar menjadi tidak nyaman serta konsentrasi mahasiswa terganggu. Masalah lainnya yaitu tidak adanya tempat parkir yang refresentatif yang menyebabkan kendaraan diparkir secara tidak beraturan sehingga sering membuat kemacetan di dalam lingkungan kampus.

Tidak hanya pada tampilan fisik yang menghambat pelayanan akademik di Fisip Umada, tetapi pada dimensi kehandalan (*Reliability*) juga menjadi masalah. Seperti tercermin pada saat pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) atau pembimbingan penyusunan skripsi (Konsultasi). Penasehat akademik (PA) ataupun dosen pembimbing sangat sulit untuk ditemui di kampus. Masalah lain yang paling sering terjadi adalah keterlambatan dosen untuk mengajar di kelas. Kejadian seperti ini paling sering dijumpai, ketidaktepatan waktu dosen untuk mengajar

membuat mahasiswa harus menunggu lebih lama dari waktu yang telah ditentukan sesuai jadwal perkuliahan yang ada, ditambah lagi dengan masalah tabrakan jadwal kuliah yang disebabkan karena dosen merubah jadwal kuliah yang sudah ada, memindahkan ke ruangan lain atau ke jam yang lain ataupun menggabungkan kelas. Hal ini tentu sangat menyulitkan mahasiswa dalam mengikuti proses perkuliahan di Fisip Umada. Kejadian seperti ini sudah sering dikeluhkan oleh mahasiswa namun tidak mendapatkan respon yang baik dari pihak fakultas, ini menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) di Fisip Umada juga tidak berjalan dengan baik.

Dimensi kepastian jaminan (*Assurance*) di Fisip Umada juga tidak luput dari masalah, salah satunya adalah tidak adanya jaminan penilaian mata kuliah. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa hal yang selalu menjadi sorotan oleh mahasiswa adalah persoalan nilai mata kuliah dimana dalam memberikan penilaian terkadang dosen tidak bersikap profesional. Mahasiswa yang pintar dan rajin kuliah serta rajin membuat tugas seharusnya mendapatkan nilai yang baik malah kenyataannya mendapat nilai jelek, sebaliknya mahasiswa yang malas kuliah justru diberikan nilai yang baik. Tidak adanya jaminan penilaian ini menunjukkan sikap dosen yang diskriminatif terhadap mahasiswa. Hal ini membuktikan bahwa dimensi empati (*Empathy*) di Fisip Umada tidak berjalan sebagaimana mestinya. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi momok yang harus dihadapi oleh mahasiswa di Fisip Umada setiap semester berjalan. Ini bukan hal sepele karena terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fisip Umada sebagai produsen jasa pendidikan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Dari uraian tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan fokus mengkaji bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan akademik khususnya yang berkaitan dengan transformasi ilmu dalam rangka proses belajar

mengajar di Fisip Umada. Dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah.

## METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan informan ditentukan secara *purposive*. Menurut Sugiyono (2010:216) *purposive* yaitu informan yang dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Metode pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako (Fisip Umada) dengan fokus penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan (*Service Quality*) akademik dalam rangka proses belajar mengajar dengan menggunakan analisis model *Servequal* yang terdiri 5 dimensi yang meliputi tampilan fisik (*Tangibel*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan kepastian (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

#### A. Tampilan Fisik (*Tangibles*)

Dimensi tampilan fisik yaitu keadaan fasilitas dan perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan akademik khususnya yang berkaitan dengan proses belajar mengajar mencakup ketersediaan ruang belajar yang memadai, ketersediaan ruangan dosen, ketersediaan perpustakaan, ketersediaan lahan parkir dan ketersediaan peralatan pendukung

seperti kursi mahasiswa, papan tulis, proyektor, komputer dan jaringan internet yang baik. Tampilan fisik 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. Menurut Lupiyoadi dan Rambat (2001:89), bahwa tampilan fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan sifat dari bukti fisik bagi pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi ruangan yang digunakan untuk melaksanakan proses belajar mengajar di Fisip Umada belum memadai. Proses perkuliahan yang dilaksanakan menjadi tidak maksimal disebabkan karena ruangan kuliah tidak memiliki pintu dan jendela. Hal ini tentu sangat mengganggu konsentrasi mahasiswa dalam menerima materi perkuliahan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa bukan hanya ruang belajar yang belum memadai, fasilitas lain yang mendukung proses belajar mengajar juga menjadi masalah, seperti tidak tersedianya lahan parkir sehingga menyebabkan kendaraan diparkir secara tidak beraturan. Selama ini kendaraan mahasiswa dan dosen di parkir di halaman kampus atau di depan maupun di belakang ruangan belajar. Tentu ini menjadi pemandangan yang tidak menyenangkan karena kendaraan tidak ditempatkan secara teratur dan akan menimbulkan kebisingan yang mengganggu proses belajar mengajar. Selain itu kendaraan yang terparkir secara tidak beraturan akan menyebabkan kemacetan di dalam lingkungan kampus.

Pelayanan akademik di Fisip Umada dalam rangka proses belajar mengajar ditinjau dari dimensi tampilan fisik belum berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruangan kuliah yang belum memiliki pintu dan jendela, tidak tersedianya ruang dosen,

tidak tersedianya tempat parkir dan perpustakaan yang tidak berfungsi. Dimensi tampilan fisik harus segera di benahi di Fisip Umada agar mahasiswa bisa secara penuh berkonsentrasi dalam proses belajar mengajar. Tampilan fisik adalah salah satu syarat kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan bermuara pada kepuasan mahasiswa dan alumni. Hasil dari pelayanan akademik yang berkualitas dalam rangka proses belajar mengajar di Fisip Umada akan dapat dinilai oleh masyarakat, oleh karena itu aspek tampilan fisik menjadi sangat penting karena menjadi salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Tampilan fisik yang baik dari fasilitas di Fisip Umada akan sangat mempengaruhi proses belajar mengajar, selain itu melalui tampilan fisik juga akan dapat menciptakan apresiasi yang tinggi dari masyarakat terhadap pelayanan akademik itu sendiri.

## **B. Kehandalan (*Reliability*)**

Dimensi kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini berhubungan dengan persoalan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi penggerak dalam pengelolaan akademik dalam rangka proses belajar mengajar yang meliputi jumlah dosen, pendidikan dosen dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan akademik. Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dinyatakan bahwa dosen adalah seorang pendidik dan ilmuwan yang profesional dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kemudian masih pada aturan yang sama pasal 46 ditegaskan bahwa seorang dosen untuk program sarjana strata satu (S1) harus memiliki kualifikasi akademik minimum lulusan program magister. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dosen tetap

Prodi di Fisip Umada saat ini berjumlah 18 orang dengan rincian dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara berjumlah 10 orang dan dosen Prodi Ilmu Pemerintahan berjumlah 8 orang dengan latar belakang pendidikan magister sebanyak 14 orang dan berpendidikan doktor sebanyak 4 orang. Kaitannya dengan dosen di Fisip Umada, maka dosen tetap Prodi yang saat ini dimiliki oleh Fisip Umada sudah memiliki kualifikasi seperti yang dipersyaratkan dalam aturan tersebut. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa latar belakang pendidikan dosen di Fisip Umada sudah sangat memadai. Jumlah mahasiswa yang sampai dengan saat ini kuliah di Fisip Umada berjumlah 198 orang dengan rincian 116 orang mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara dan mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan berjumlah 82 orang. Dalam Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U tahun 2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Pasal 10 dijelaskan bahwa untuk Prodi jenjang strata satu (S1) kelompok ilmu pengetahuan sosial rasio ideal dosen dan mahasiswa adalah 1 dosen berbanding 30 mahasiswa. Jika mengacu pada keputusan tersebut maka rasio saat ini di Fisip Umada belum dapat dikatakan ideal karena masih jauh dari jumlah yang telah ditentukan. Saat ini rasio di Fisip Umada adalah 1 dosen berbanding 11 mahasiswa. Angka itu diperoleh dari hasil pembagian antara jumlah mahasiswa dengan jumlah

$$\text{dosen tetap Prodi} \left( \frac{198 \text{ Mahasiswa}}{18 \text{ Dosen Tetap}} = 11 \right).$$

Hal ini tentu menjadi tantangan bagi Fisip Umada untuk terus berupaya menambah jumlah mahasiswa agar bisa mencapai rasio ideal sesuai aturan yang ada.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah seperangkat pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Pada prinsipnya, tujuan SOP adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang akan

dikerjakan oleh satuan unit kerja agar mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, saat ini Fisip Umada sudah memiliki SOP yang dapat menjamin terciptanya proses belajar mengajar yang efektif dan efisien. SOP yang dimaksud meliputi SOP pelaksanaan perkuliahan dan ujian akhir semester, SOP kuliah kerja nyata, SOP tugas akhir mahasiswa serta SOP wisuda dan pengambilan ijazah. Keseluruhan acuan tersebut digunakan untuk mengukur kinerja sekaligus menjamin terlaksananya pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa dalam rangka proses belajar mengajar. Dengan adanya SOP sebagai pedoman kerja dapat digunakan sebagai sarana komunikasi pelaksanaan suatu layanan, dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan mengendalikan dan penilaian terhadap proses suatu layanan dan dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan dalam rangka melaksanakan kebijakan perguruan tinggi. Dengan demikian diharapkan dengan adanya SOP dapat memberikan pelayanan akademik yang lebih baik kepada mahasiswa sehingga proses pembentukan kompetensi mahasiswa melalui proses belajar mengajar bisa terwujud di Fisip Umada. Oleh karena itu, untuk dapat mewujudkan lulusan yang berkualitas sesuai kebutuhan *stakeholders*, maka harus ditunjang oleh pelayanan yang maksimal dalam rangka proses belajar mengajar. Menurut Lukman Sampara (2004:78), kehandalan adalah inti dari suatu kualitas jasa, kehandalan telah terbukti terus-menerus menjadi faktor yang terpenting dalam penilaian kualitas jasa oleh pelanggan, karena jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk. Jika jasa tidak dikerjakan dengan handal, maka pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa yang lain. Dapat dikatakan bahwa inti dari pelayanan jasa adalah dimensi kehandalan. Pelayanan akademik kepada mahasiswa dalam rangka proses belajar mengajar di Fisip Umada di tinjau dari

dimensi kehandalan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari SDM yang dimiliki baik jumlah dosen tetap Prodi, maupun SOP yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan akademik berkaitan dengan proses belajar mengajar semuanya sudah berjalan dengan cukup baik.

### C. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan mahasiswa (*Responsif*) serta prosedur yang tidak berbelit-belit berkenaan dengan proses belajar mengajar, peranan Penasehat Akademik (PA) dan peranan dosen pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) mahasiswa.

Menurut Lupiyoadi dan Rambat (2001:124), daya tanggap adalah suatu kebijakan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas dan tidak membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan persepsi yang positif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai tingkat pemahaman dan tindak lanjut dalam merespon suatu keluhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan fakultas telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan dari mahasiswa yang berkaitan dengan proses belajar mengajar. Keluhan-keluhan itu meliputi kondisi ruang kuliah yang tidak memadai dan masalah dosen yang sering terlambat masuk kelas. Keluhan tersebut disampaikan kepada dosen, Prodi ataupun staf pengajaran, namun tidak bisa langsung ditindaklanjuti karena hal ini berkaitan erat dengan pembenahan dan penyediaan ruangan kuliah yang erat hubungannya dengan masalah keuangan yang merupakan wewenang pihak yayasan dan universitas. Namun pimpinan fakultas tetap berupaya agar ruangan kuliah secepatnya dibenahi sehingga mahasiswa bisa konsentrasi

dalam proses belajar mengajar. Untuk masalah dosen yang sering terlambat mengajar, saat ini pihak fakultas pada setiap awal semester melaksanakan rapat evaluasi perkuliahan semester sebelumnya termasuk juga evaluasi dosen yang sering mendapat sorotan dari mahasiswa, diharapkan dari hasil evaluasi tersebut bisa meminimalisir keluhan-keluhan mahasiswa di masa yang akan datang.

Indikator lain dalam dimensi ketanggapan adalah peranan Penasehat Akademik (PA). PA adalah dosen tetap Prodi yang diangkat oleh dekan berdasarkan usulan Prodi. Setiap mahasiswa mempunyai seorang PA yang akan mendampingi mahasiswa sejak berstatus terdaftar sebagai mahasiswa baru sampai dengan menyelesaikan studinya. PA adalah dosen yang ditugaskan oleh Prodi untuk mengawasi, memotivasi dan mengevaluasi hasil belajar mahasiswa di setiap semester agar dapat menyelesaikan studi tepat waktu. PA adalah dosen yang paling tepat untuk menjadi sumber nasehat akademik agar mahasiswa dapat menyelesaikan segala macam persoalan yang sedang dihadapi di kampus dan dapat mengembangkan potensi diri, kemandirian serta mengambil keputusan yang tepat dalam rangka penyelesaian studi. Pada prinsipnya, PA ditugaskan sebagai pendamping dan mengontrol mahasiswa selama masa studi agar selalu mengikuti aturan yang ada sehingga proses belajar mengajar yang dilalui oleh mahasiswa bisa berjalan lancar. Selain itu, diharapkan juga PA mampu memberikan bantuan berupa nasihat akademik untuk meningkatkan kemampuan dan potensi yang ada pada mahasiswa. Berdasarkan Panduan Akademik Fisip Umada Tahun 2014, tugas PA meliputi memberikan informasi tentang pemanfaatan sarana dan prasarana dalam kegiatan akademik, membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah-masalah akademik, membantu mahasiswa dalam mengembangkan sikap dan kebiasaan belajar yang baik, membimbing mahasiswa untuk

mengembangkan kepribadian menuju terwujudnya manusia yang berwawasan dengan selalu memperhatikan etika akademik, mengontrol pengisian KRS berkaitan dengan beban SKS sekaligus mengevaluasi KHS sebagai hasil pencapaian prestasi mahasiswa disetiap awal semester sehingga dalam memprogramkan mata kuliah harus berdasarkan hasil belajar pada semester sebelumnya yang dibuktikan dengan jumlah Indeks Prestasi Semester (IPS). Hasil penelitian membuktikan bahwa peranan PA di Fisip Umada sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang ada.

Hal lain dalam dimensi ketanggapan yaitu berkaitan dengan dosen pembimbing mahasiswa dalam penyusunan skripsi sebagai Tugas Akhir (TA) studi. Skripsi merupakan bagian dari kurikulum di setiap perguruan tinggi dan diwajibkan kepada seluruh mahasiswa program sarjana strata satu (S1) yang akan menyelesaikan studi. Penulisan skripsi bertujuan untuk melatih peserta didik untuk membuat karya ilmiah, melakukan kajian, analisis dan pemecahan masalah dalam bentuk penelitian ilmiah dan menggunakan metodologi yang sudah ditentukan dengan sumber pustaka yang relevan. Selain itu juga disediakan buku pedoman penyusunan skripsi untuk mahasiswa agar mereka mudah memahami teknis penulisan dan metodologi penelitian. Judul dalam penelitian berhubungan dengan bidang keahlian yang ditekuni. Mahasiswa yang akan mengusulkan penelitian harus memenuhi syarat yang telah ditentukan, mengajukan minimal 3 judul penelitian untuk diseleksi dan disetujui oleh Prodi, setelah itu Prodi akan menunjuk dosen pembimbing sebanyak 2 orang sesuai dengan kompetensi yang relevan dengan judul penelitian yang disetujui. Kemudian penerbitan surat keputusan pengangkatan dosen pembimbing oleh dekan berdasarkan usulan Prodi sebagai landasan pelaksanaan pembimbingan tersebut. Selama tugas pembimbingan, dosen pembimbing bertanggung jawab memberikan petunjuk dan

arahan kepada mahasiswa yang dibimbingnya agar skripsi yang dihasilkan mahasiswa sesuai dengan aturan yang berlaku dan memiliki kualitas yang baik. Hasil pengamatan peneliti selama dilokasi penelitian, peranan dosen sebagai PA ataupun dosen pembimbing secara umum sudah berjalan dengan baik walaupun pelayanan tersebut di laksanakan di rumah. Pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh dosen sebagai PA ataupun sebagai dosen pembimbing di rumah lebih disebabkan karena keadaan kampus yang tidak memungkinkan sehingga memaksa dosen untuk memberikan pelayanan di rumah meskipun demikian pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen tetap berjalan dengan baik walaupun pelayanan itu di laksanakan di rumah. Ketanggapan adalah pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa dengan memberikan informasi yang jelas. Secara umum dimensi ketanggapan di Fisip Umada sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari respon yang diberikan dalam menanggapi keluhan mahasiswa berkaitan dengan ruangan kuliah yang tidak memadai. Selama ini telah diupayakan solusinya oleh pihak fakultas, namun mahasiswa harus bersabar karena hal ini erat kaitannya dengan persoalan anggaran kampus yang masih terbatas. Begitu juga dengan peranan PA dan dosen pembimbing yang tetap memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa meskipun dalam kondisi fasilitas yang serba terbatas.

#### **D. Jaminan Kapastian (*Assurance*)**

Dalam proses transformasi ilmu dalam rangka proses belajar mengajar di Fisip Umada, dimensi jaminan kapastian terdiri dari jaminan legalitas dan akreditasi, jaminan kepastian biaya, jaminan penilaian hasil belajar mahasiswa, jaminan waktu studi, jaminan publikasi hasil penelitian dan jaminan keamanan. Fandy Tjiptono (2003:55) memberikan batasan tentang dimensi jaminan kepastian terdiri dari keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan

informasi yang jelas berdasarkan aturan yang ada sehingga akan menciptakan rasa nyaman dan aman serta menumbuhkan kepercayaan terhadap pemberi layanan. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Dengan kata lain jaminan kepastian adalah kejelasan pelayanan dan informasi yang harus diberikan kepada penerima layanan dengan penuh kesopanan sehingga akan menghilangkan keragu-raguan akan segala macam resiko serta dapat menumbuhkan rasa nyaman dan aman.

Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pada Pasal 28 Ayat 3 disebutkan bahwa gelar akademik dinyatakan tidak sah dan akan dicabut oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia apabila dikeluarkan oleh Perguruan Tinggi (PT) atau Prodi yang tidak terakreditasi. Ini tentu menjadi peringatan keras dari pemerintah agar PT ataupun Prodi harus terlebih dahulu terakreditasi sebelum mencetak sarjana. Manfaat dari akreditasi akan langsung dirasakan oleh lulusan yang akan mencari pekerjaan apalagi bila mereka ingin jadi pegawai negeri sipil, karena di beberapa instansi pemerintah sudah menuntut lulusan dari Prodi yang terakreditasi, bahkan beberapa perusahaan milik pemerintah maupun swasta sudah mengisyaratkan calon tenaga kerjanya harus dari Prodi yang terakreditasi minimal B. Akreditasi Prodi merupakan salah satu bentuk pelaksanaan sistem penjaminan mutu dalam PT khususnya berhubungan dengan mutu Prodi yang merupakan cerminan dari totalitas keadaan dan karakteristik Prodi itu sendiri yang diukur berdasarkan sejumlah standar yang ditetapkan oleh BAN-PT selaku badan yang berwenang memberikan penilaian.

Saat ini Prodi Ilmu Administrasi Negara melaksanakan kegiatan akademik berdasarkan Surat Keputusan Izin Operasional Nomor : 11220/D/T/K-IX/2012 tanggal 21 Maret 2012 dengan nilai akreditasi B melalui Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional

Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor : 145/SK/BAN-PT/Akred/S/V/2014 tanggal 22 Mei 2014 dan Prodi Ilmu Pemerintahan melaksanakan kegiatan akademik berdasarkan Surat Keputusan Izin Operasional Nomor 7468/D/T/K-IX/2011 tanggal 21 Juli 2011 dengan nilai akreditasi C yang tertuang dalam Surat Keputusan BAN-PT Nomor : 176/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2014 tanggal 18 Juni 2014.

Hal lain dalam dimensi jaminan kepastian adalah kepastian biaya. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh bahwa biaya kuliah yang dibebankan kepada mahasiswa di Fisip Umada setiap tahunnya mengalami peningkatan. Ini dapat dilihat dari keseluruhan biaya yang wajib dibayarkan oleh mahasiswa sejak mulai dari proses pendaftaran sampai dengan pengambilan ijazah. Besaran biaya ditetapkan melalui keputusan rektor yang cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan oleh karena Umada selaku Perguruan Tinggi Swasta (PTS) membutuhkan biaya yang cukup besar untuk menunjang operasional akademik, pembangunan sarana dan prasarana secara bertahap serta untuk membiayai lanjut studi dosen ke jenjang yang lebih tinggi. Semua ini dilakukan untuk mensejajarkan Umada dengan PTN maupun PTS lain yang sudah maju di Sulawesi Tengah. Dengan terus meningkatnya biaya pendidikan tentu akan menuntut pelayanan akademik yang berkualitas kepada mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan proses belajar mengajar. Indikator lain yang juga sangat penting dalam dimensi jaminan kepastian yaitu jaminan kepastian pemberian nilai mata kuliah kepada mahasiswa. Jaminan kepastian pemberian nilai mata kuliah merupakan salah satu aspek penting dalam rangka proses belajar mengajar karena ini berkaitan erat dengan nasib mahasiswa dalam menyelesaikan studi. Saat ini Fisip Umada sudah memiliki acuan yang dijadikan pedoman dalam memberikan penilaian

terhadap hasil belajar mahasiswa. Acuan dalam memberikan penilaian dengan ketentuan mahasiswa yang kehadirannya tidak mencapai 75% (Tujuh puluh lima persen) tidak akan diikutkan dalam ujian akhir semester dan otomatis mendapat nilai E (Tidak lulus).

Hal lain yang juga tidak kalah pentingnya dalam proses belajar mengajar adalah adanya jaminan kepastian keamanan. Saat ini jaminan keamanan di Fisip Umada masih tergolong relatif aman. Hal ini disebabkan karena petugas keamanan bekerja secara maksimal selama 24 jam sehari dengan pembagian waktu kerja yang jelas sehingga dapat meminimalisir gangguan keamanan. Selain itu jaminan keamanan juga dapat dilihat dari status kepemilikan lahan beserta fasilitas kampus yang ada di dalamnya. Kampus Umada saat ini berdiri diatas lahan milik Ketua Yayasan Pendidikan Tolitoli yang sekaligus merupakan istri dari Rektor Umada. Keadaan seperti ini tentu sangat menguntungkan, karena akan menghindari konflik horizontal antara yayasan dan perguruan tinggi maupun intimidasi atau gugatan dari pihak lain. Di berbagai daerah konflik horizontal seperti ini kerap terjadi yang menyebabkan proses akademik tidak dapat dilaksanakan yang pada akhirnya akan merugikan semua pihak termasuk mahasiswa.

Aspek lain dalam dimensi jaminan kepastian yaitu adanya jaminan kepastian waktu studi. Saat ini Fisip Umada telah resmi melaksanakan sistem Drop Out (DO) yang mulai diterapkan pada tahun 2015 dengan masa studi maksimal 5 tahun yang mulai diterapkan untuk mahasiswa angkatan 2011 keatas, sementara untuk mahasiswa yang angkatan 2010 kebawah akan di DO bila tidak menyelesaikan studi pada agustus tahun 2016. DO adalah pencabutan hak kuliah bagi mahasiswa yang disebabkan oleh berbagai hal antara lain tidak mampu menyelesaikan studi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tidak membayar SPP selama 4 semester secara berturut-turut tanpa keterangan cuti,

melakukan tindakan-tindakan yang melanggar aturan perguruan tinggi seperti membawa barang-barang terlarang ke dalam lingkungan kampus, melakukan pemalsuan nilai mata kuliah atau pemalsuan tanda tangan dosen maupun melakukan tindakan lain yang melanggar etika dan tidak bisa ditoleransi lagi. DO dilaksanakan melalui prosedur yang ketat, DO diusulkan oleh dekan kepada rektor dengan persetujuan PA dan Prodi. Dengan menerapkan sistem DO di Fisip Umada diharapkan agar mahasiswa tidak melakukan hal-hal yang melanggar etika serta benar-benar memanfaatkan waktu yang ada sehingga dapat menyelesaikan studi tepat pada waktunya.

Selain jaminan kepastian waktu studi, hal lain yang juga sangat penting dalam kualitas pelayanan akademik dalam rangka proses belajar mengajar adalah jaminan kepastian publikasi hasil penelitian mahasiswa. Hasil penelitian adalah karya ilmiah yang bentuk, isi, dan pembahasannya menggunakan kaidah-kaidah keilmuan. Ini merupakan hasil cipta mahasiswa yang dikerjakan sesuai dengan tata cara ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan. Publikasi hasil penelitian khususnya melalui jaringan internet (*E-Journal*) merupakan wadah yang tersedia dengan menggunakan media elektronik sehingga memudahkan mahasiswa atau masyarakat untuk mengakses apabila membutuhkan informasi tentang hasil penelitian orang lain. Dengan kemajuan teknologi dan informasi seperti saat ini memudahkan publikasi yang berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab mahasiswa terhadap hasil penelitiannya, publikasi adalah bentuk kejujuran mahasiswa sebagai bagian dari sivitas akademik yang senantiasa menjunjung tinggi etika akademik serta meminimalisir adanya duplikasi atau plagiat dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Saat ini Fisip Umada belum melaksanakan publikasi hasil penelitian. Hal ini disebabkan karena keterbatasan sumber daya dan fasilitas

pendukung, tetapi telah diupayakan agar mahasiswa yang akan di wisuda pada tahun ini sudah bisa mempublikasikan hasil penelitian melalui internet karena saat ini Umada telah melakukan persiapan untuk mendukung rencana tersebut antara lain penyediaan sarana dan prasarana serta penyediaan petugas yang khusus menangani sistem jaringan dan komputerisasi jurnal.

### **E. Empati (*Empathy*)**

Dimensi empati dalam penelitian ini adalah hal-hal yang sangat berkaitan erat dalam proses belajar mengajar meliputi sikap ramah dan sopan santun dosen dan staf pengajaran, tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan pemberian beasiswa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winasih (2009:98), empati adalah perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pemberi layanan kepada konsumen seperti pemberian kemudahan dalam pelayanan dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Margaretha (2003:118) yang mengemukakan bahwa setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan harus dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali. Hasil pengamatan peneliti selama di Fisip Umada, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam rangka proses belajar mengajar sudah sesuai dengan SOP dan berjalan dengan baik.

Dalam pengurusan KRS, untuk mendapatkan KRS di pengajaran fakultas, semua mahasiswa tanpa terkecuali wajib memperlihatkan bukti lunas pembayaran SPP semester berjalan, setelah mendapatkan KRS kemudian memprogramkan mata kuliah sesuai dengan semesternya masing-masing. Setelah diisi, KRS tersebut dikonsultasikan kepada PA, bila disetujui maka KRS bisa ditandatangani oleh PA dan Prodi. Bagi mahasiswa yang telah lunas SPP namun tidak

bisa menunjukkan bukti pembayarannya dikarenakan satu dan lain hal, misalnya bukti pembayarannya hilang maka dianjurkan untuk mengurus surat keterangan lunas pembayaran di Biro Administrasi Keuangan Umada lalu kemudian mengurus KRS di pengajaran. Alur pelayanan KRS merupakan proses yang harus dilalui oleh semua mahasiswa di Fisip Umada terkecuali bagi yang belum lunas SPP dan cuti akademik. Pengurusan KRS adalah proses awal sebelum mahasiswa mengikuti perkuliahan. Tidak terlihat adanya indikasi perlakuan yang mengarah pada tindakan diskriminatif dalam pelayanan pengurusan KRS di Fisip Umada selama mahasiswa tersebut memenuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan kepada mahasiswa sudah sesuai prosedur yang ada, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak berbelit-belit, cepat dan tepat. Indikator lain dalam dimensi empati di Fisip Umada yaitu pemberian beasiswa. Beasiswa adalah bentuk perhatian secara individu terhadap mahasiswa yang tidak mampu secara ekonomi dan mahasiswa yang memiliki prestasi akademik. Saat ini di Fisip Umada ada 2 jenis beasiswa yang bersumber dari pemerintah melalui Kopertis Wilayah IX Sulawesi berupa beasiswa Peningkatan Prestasi Akademik dan Bantuan Belajar Mahasiswa. Dari data yang ada total penerima beasiswa di Fisip Umada selama 3 tahun terakhir berjumlah 35 orang. Jumlah tersebut masih sangat sedikit dibandingkan dengan mahasiswa yang ada sekarang, namun pihak fakultas akan terus berusaha untuk menambah jumlah beasiswa agar dapat membantu lebih banyak mahasiswa yang membutuhkan. Jumlah penerima beasiswa yang ada sekarang di Fisip Umada merupakan kebijakan pihak universitas yang didasarkan pada pertimbangan azas pemerataan beasiswa untuk 8 fakultas yang ada di Umada dengan tetap memperhitungkan jumlah mahasiswa di masing-masing fakultas akan tetapi penentuan mahasiswa yang mana layak menerima

beasiswa tetap menjadi kebijakan pihak fakultas.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Pelayanan akademik dalam rangka proses belajar mengajar di Fisip Umada belum berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan 5 dimensi yang dijadikan tolak ukur, hanya 4 dimensi yang berjalan dengan baik yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Untuk dimensi *tangible* belum memadai sehingga secara keseluruhan pelayanan akademik tidak berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan belum tersedianya fasilitas yang memadai yang dapat menunjang proses perkuliahan, seperti tidak tersedianya ruang belajar yang representatif, tidak tersedianya ruang dosen, tidak tersedianya lahan parkir dan perpustakaan yang tidak berfungsi.

### Rekomendasi

Untuk menciptakan kualitas pelayanan akademik khususnya yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, maka kelima dimensi kualitas pelayanan harus diupayakan bisa berjalan beriringan dan berfungsi dengan sebaik-baiknya. Karena kualitas pelayanan akademik tidak mungkin terwujud bila salah satu dimensi tersebut tidak berjalan dengan baik. Direkomendasikan agar Fisip Umada segera melaksanakan pembenahan pada dimensi *tangible* agar pelayanan akademik yang cepat dan tepat bisa berjalan dengan sebaik-baiknya serta kualitas pelayanan akademik bisa terwujud demi terciptanya kualitas luaran yang lebih baik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan artikel ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr.H. Slamet Riadi,

M.Si dan Bapak Dr. Muh Nawawi, M.Si selaku ketua dan anggota tim pembimbing yang telah memberikan arahan demi menyempurnakan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Fandy Tjiptono. 2003. *Manajemen Jasa*. CV.Andi Offset : Yogyakarta.
- Lukman Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press: Jakarta.
- Lupiyoadi. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik. Edisi I*. Salemba Empat : Jakarta.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan (Teori dan Aplikasi)*. Mandar Maju : Jakarta
- Moh. Daryanto. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winasih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Perguruan Tinggi.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen.