

**ANALISIS SISTEM EVALUASI PROGRAM STUDI BERBASIS EVALUASI DIRI
(EPSBED) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MAHASISWA
PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
(Studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik USBRJ)**

**Lies Kumara Dewi
Eka Ubaya Taruna Rauf
Dosen Tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai**

Abstrak

Sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) adalah sebagai alat bantu untuk menyusun laporan program studi. Program aplikasi ini dimaksudkan untuk memudahkan perguruan tinggi dalam menyusun laporan EPSBED termasuk dapat digunakan oleh perguruan tinggi Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung umumnya dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung khususnya untuk mengarsipkan data mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem evaluasi program studi berbasis evaluasi diri dan untuk mengetahui pelayanan kepada mahasiswa pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan tujuan memperoleh data. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa EPSBED pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai adalah *User Friendly*, sesuai dengan kebutuhan Perguruan Tinggi, menekan Biaya Operasional, berbasis Web/Jaringan. Kemudian diketahui juga bahwa sistem EPSBED dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik seperti a) Memberikan pelayanan yang tepat. b) Memberikan pelayanan yang cepat. c) Murah, dalam arti mahasiswa memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah. d) Memberikan pelayanan dengan ramah.

Kata kunci : sistem, pelayanan, program studi

***EVALUATION SYSTEM ANALYSIS OF STUDY PROGRAM BASED ON SELF
EVALUATION (EPSBED) IN IMPROVING SERVICES TO STUDENTS AT STATE
ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

(Study at the Faculty of Social and Political Sciences of Sang Bumi Ruwa Jurai University)

***Lies Kumara Dewi
Eka Ubaya Taruna Rauf
Lecturer of Faculty of Social Science and Political Science Sang Bumi Ruwa Jurai University***

Abstract

Evaluation System Based on Self Evaluation Study Program (EPSBED) is a tool for preparing reports of study programs. This application program is intended to facilitate universities in preparing EPSBED report including can be used by universities of Sang Bumi Ruwa University Jurai Bandar Lampung generally and Faculty of Social and Political Sciences Sang Earth Ruwa Jurai Bandar Lampung especially to archive student data. This study aims to determine the evaluation system of self-evaluation based study program and to know the service to students in the State Administration Program Faculty of Social and Political Sciences. This study uses qualitative research methods, with the aim

of obtaining data. Based on the results of the research can be seen that EPSBED on State Administration Studies Program Faculty of Social and Political Sciences Sang Earth Ruwa Jurai University is User Friendly, in accordance with the needs of Higher Education, pressing Operational Costs, Web-based / Network. Then it is also known that EPSBED system can improve services to students in the State Administration Program Faculty of Social and Political Sciences such as a) Providing appropriate services. b) Provide fast service. c) Cheap, in the sense that students get what they want at a low cost. d) Provide friendly service.

Keywords: system, service, study program

A. Pendahuluan

Salah satu program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik adalah program studi Ilmu Administrasi Negara yang berada dibawah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Agar Program Studi Ilmu Administrasi Negara mau dipilih atau direkomendasikan sebagai tempat belajar perlu diberikan pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa. Kondisi riil di lapangan terlihat masih banyak pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dinilai sebagian mahasiswa belum maksimal.

Dimana sarana adalah segala macam peralatan yang digunakan untuk memudahkan penyampaian materi pelajaran. Jika dilihat dari sudut mahasiswa, sarana adalah segala macam peralatan yang digunakan mahasiswa untuk memudahkan mempelajari mata kuliah sedangkan

prasarana adalah segala macam peralatan, kelengkapan, dan benda-benda yang digunakan untuk memudahkan penyelenggaraan pendidikan. Dimana sarana dan prasarana dirasakan masih kurang dalam melayani mahasiswa seperti terlihat pada prosedur pengurusan akademis di jurusan, pelayanan KRS, KHS dan Nilai yang masih dinilai kurang efisien, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Penilaian seperti ini perlu dilakukan pembuktian lebih lanjut dan pendapat sebagian mahasiswa tersebut belum tentu bisa mewakili kenyataan yang sebenarnya. Agar hal ini bisa terjawab perlu dilakukan suatu penelitian tentang penilaian mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara terhadap kualitas pelayanan terhadap mahasiswa, sehingga bisa mewakili persepsi mahasiswa secara keseluruhan. Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai juga dituntut dalam

menghasilkan sumber daya yang berkualitas dengan cara meningkatkan mutu pelayanan terhadap mahasiswa. Mutu layanan dapat dinilai dari atribut kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang salah satunya berupa sistem aplikasi EPSBED.

Sistem EPSBED ini adalah sebagai alat bantu untuk menyusun laporan program studi, program aplikasi ini dimaksudkan untuk memudahkan perguruan tinggi dalam menyusun laporan EPSBED, untuk mengarsipkan data mahasiswa. Dengan fasilitas yang ada pada EPSBED dimana program aplikasi ini dapat menyimpan alamat lengkap dan foto mahasiswa pada setiap perguruan tinggi sehingga mempermudah pencarian data data jika diperlukan. Paparan lain yang dapat dimanfaatkan adalah tampilan profil program studi setiap semester, statistik dosen, dan mahasiswa di perguruan tinggi Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sistem informasi merupakan kumpulan elemen yang berbeda-beda dan saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses, dan menyimpan serta

mendistribusikan informasi Sebagai perguruan tinggi yang mumpuni dalam bidang pendidikan, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung, telah membuat sistem informasi manajemen akademik *stand alone*. Dengan adanya sistem informasi ini, proses manajemen data akademik lebih efisien dari pada cara manual yang dilakukan.

Seperti halnya sistem informasi *stand alone* yang lain, sistem informasi akademik yang telah dibuat tersebut mempunyai kelemahan yaitu, mahasiswa atau orang yang membutuhkan data harus datang ke kantor BAAK Universitas atau Fakultas terlebih dahulu untuk mendapatkan data yang diinginkan. Untuk mengatasi kelemahan tersebut maka diperlukan adanya sistem informasi akademik secara *online*, yaitu Sistem Informasi Akademik Berbasis EPSBED dimana sistem ini dirancang untuk membantu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung untuk memberikan informasi akademik secara *online*. Sistem informasi ini diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk mengetahui data-data akademik seperti

KRS, KHS ataupun nilai tanpa mendatangi kantor BAAK Universitas atau Sub Bagian Akademik Fakultas terlebih dahulu. Sehingga dimungkinkan dapat mengurangi biaya dan waktu karena tanpa harus mendatangi kantor BAAK Universitas atau Sub Bagian Akademik Fakultas. Berdasarkan deskripsi di atas, dirumuskan permasalahan sebagai berikut : "Apakah Sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) dapat meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai?".

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan tujuan memperoleh data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu memberikan penjabaran terhadap hasil jawaban dari informan dengan uraian kalimat tentang Sistem Epsbed Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa Pada Program

Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.

C. Pembahasan

1. Pengertian Sistem

Davis, Gordon B. (2005: 114). menyatakan sistem adalah "*Set of components (subsystems or elementary parts) that operate together to achieve a common objective (or multiple objectives).*" Sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain. Dimana tujuan (*goal*) sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya sebagai berikut ini :

1. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik (*physical system*)

2. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*)
3. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*)
4. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertutup (*closed system*) dan sistem terbuka (*open system*)

Sistem mempunyai beberapa prinsip-prinsip antara lain sebagai berikut :

1. Sistem yang dikembangkan adalah untuk manajemen
2. Sistem yang dikembangkan adalah investasi modal yang besar
 - a. Semua alternatif yang ada harus diinvestigasi
 - b. Investasi yang terbaik harus bernilai
3. Sistem yang dikembangkan memerlukan orang yang terdidik
4. Tahapan kerja dan tugas-tugas yang harus dilakukan dalam proses pengembangan sistem
5. Proses pengembangan sistem tidak harus urut
6. Jangan takut membatalkan proyek
7. Dokumentasi harus ada untuk pedoman dalam pengembangan sistem

2. Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED)

Panduan Penggunaan Aplikasi EPSBED, Dirjen Dikti, Kemendiknas, (2010 : 1) menyebutkan bahwa Program aplikasi EPSBED adalah alat bantu untuk menyusun laporan program studi sebagaimana yang diatur dalam keputusan Dirjen Pendidikan Tinggi SK34/DIKTI/Kep/2002. Sebagai alat bantu, program aplikasi ini dimaksudkan untuk memudahkan perguruan tinggi dalam menyusun laporan EPSBED, khususnya bagi mereka yang belum mampu mengembangkan perangkat lunaknya sendiri dalam pengelolaan data perguruan tinggi masing-masing.

Tim EPSBED, (2009 : 30) menyebutkan bahwa Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) adalah Sistem Informasi Akademik yang merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi akademik, keuangan dan data atribut lainnya.

Berdasarkan informasi dari Pusat Pengembangan Sistem Informasi Akademik Direktorat Akademik (SK

DIKTI No. 34/DIKTI/Kep/2002, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendiknas Tahun 2010 sistem EPSBED Berbasis Windows mempunyai keunggulan antara lain :

1. User Friendly;
2. Sesuai dengan kebutuhan Perguruan Tinggi;
3. Kompatibel dengan laporan DIKTI (SK-034);
4. Menekan Biaya Operasional;
5. Berbasis Web/Jaringan;
6. Bebas biaya lisensi untuk komputer client;
7. Dikembangkan secara konsisten;
8. Perbaikan Bug/Error jarak jauh.

Adapun tujuan evaluasi program studi berbasis evaluasi diri adalah sebagai berikut : (Gatot Santoso, 2001 : 2)

1. Untuk mengontrol ijin operasional apakah sebuah perguruan tinggi memenuhi atau tidak untuk diberi ijin operasional
2. Untuk meningkatkan kemampuan internal dalam menyelenggarakan PT.
3. Untuk pengendalian mutu pendidikan secara nasional, sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pendidikan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Untuk melakukan kegiatan akademik yang terstruktur dan informatif , sehingga dapat dihasilkan proses kerja yang lebih baik dan maksimal dengan menggunakan penyimpanan data yang tersentralisasi yang dapat memudahkan kegiatan penambahan data, pencarian dan publishing data dengan menggunakan teknologi komputer.

Sistem EPSBED dapat digunakan dalam sebuah jaringan lokal (LAN) maupun internet sehingga memudahkan koordinasi dan efektivitas kerja. Disain tampilan dan menu-menu Sistem EPSBED mudah dioperasikan dengan tidak menghilangkan informasi penting yang ingin disampaikan. Dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan sistem akademik pada Perguruan Tinggi seperti sistem pengambilan mata kuliah, format transkrip nilai, pengelolaan data mahasiswa, KRS, KHS, pengelolaan program studi.

3. Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

Pelayanan yang baik dan efektif dapat dilihat dari ciri-ciri atau karakteristik dalam pelaksanaannya yaitu kesederhanaan yaitu apabila prosedur dan tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pelayanan yang jelas dan ada kepastiannya yakni dalam hal prosedur atau tata caranya, persyaratannya baik teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab untuk memberikannya, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaiannya.

Keamanan artinya proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi penggunaannya Pelayanan yang baik dan efektif mempunyai ciri adanya keterbukaan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara

terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yaitu bersifat efisiensi yaitu persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan mencegah pengulangan kelengkapan persyaratan dari satuan unit kerja lain. Pelayanan yang baik harus bersifat ekonomis yaitu pengenaan biaya ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik harus bersifat adil dan merata yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan agar seluas mungkin. Kemudian pelayanan yang baik adalah pelayanan yang selalu tepat waktu artinya pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Menurut Moenir (2002:16) menyebutkan bahwa pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pelayanan juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,

prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sedangkan orang yang memberi pelayanan disebut dengan pelayan.

Menurut pendapat Agus Dwiyanto bahwa efektivitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa kriteria :

1. Tepat, dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
2. Cepat, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat.
3. Murah, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah.
4. Ramah, dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dan dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi”.

Sistem Informasi Akademik yang merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara mahasiswa, dosen, administrasi, keuangan dan data atribut lainnya. Sesuai dengan yang diatur dalam SK Dirjen DIKTI No.

34/DIKTI/Kep/2002, pelaporan program studi pada setiap semester harus menggunakan data elektronik. Oleh karena itu, semenjak tahun 2002 perguruan tinggi telah melaksanakan kewajibannya dalam pelaporan kinerja program studinya menggunakan struktur basis data tertentu. Struktur basis data tersebut telah dibakukan dan dikemas dalam sebuah sistem pelaporan EPSBED.

Terlepas dari kebutuhan pembuatan laporan EPSBED setiap semester, program aplikasi EPSBED dapat digunakan oleh perguruan tinggi untuk mengarsipkan data mahasiswa. Dengan fasilitas yang ditambahkan, program aplikasi ini dapat menyimpan alamat lengkap dan foto mahasiswa dan dosen pada setiap perguruan tinggi. Paparan lain yang dapat dimanfaatkan adalah tampilan profil program studi setiap semester, statistik dosen, dan mahasiswa di perguruan tinggi.

Seiring semakin meningkatnya jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai dituntut untuk lebih mengedepankan sistem informasi khususnya sistem yang berkaitan

dengan mahasiswa seperti penyusunan Kartu Rencana Studi, Kartu Hasil Studi dan Pelacakan nilai mahasiswa baru maupun pindahan yang kesemuanya dapat di program melalui sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri.

Sistem EPSBED Berbasis Windows yang diterapkan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mempunyai keunggulan antara lain :

- 1) User Friendly : Disain tampilan dan menu Sistem EPSBED mudah dioperasikan dengan tidak menghilangkan informasi penting.
- 2) Sesuai dengan kebutuhan Perguruan Tinggi : Sistem EPSBED dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan sistem akademik pada Perguruan Tinggi seperti sistem pengambilan mata kuliah, format transkrip nilai, pengelolaan data mahasiswa, KRS, KHS, pengelolaan program studi dan lain-lain.
- 3) Menekan Biaya Operasional : Sistem EPSBED terbukti efektif memangkas biaya operasional pengelolaan data akademik terutama dalam hal efektifitas

kerja dan biaya untuk alat tulis kantor.

- 4) Berbasis Web/Jaringan : Sistem EPSBED dapat digunakan dalam sebuah jaringan lokal (LAN) maupun internet sehingga memudahkan koordinasi dan efektif kerja.

Mendukung uraian di atas untuk mengetahui keadaan di lapangan mengenai Analisis Sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (Epsbed) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, berikut ini akan disajikan jawaban 40 (empat puluh) orang mahasiswa sebagai berikut :

Berdasarkan jawaban responden, diketahui bahwa sebanyak 35 (tiga puluh lima) mahasiswa (87,5%) dari 40 (empat puluh) responden menyatakan pegawai yang ada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah memadai. Sebanyak 5 (lima) mahasiswa (12,5%) menyatakan kurang memadai, maka pegawai yang ada pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah memadai.

Dari 40 (empat puluh) mahasiswa responden penelitian, sebanyak 25

mahasiswa (62,5%) menyatakan sistem pengurusan administrasi melalui sistem EPSBED adalah cukup cepat dan tidak menyulitkan, sebanyak 10 mahasiswa (25,0%) menyatakan kurang bahwa pegawai kurang cepat dalam mengurus persyaratan administrasi melalui sistem EPSBED. Selanjutnya 5 mahasiswa (12,5%) beranggapan bahwa sistem pengurusan administrasi masih berjalan sangat lamban sehingga menghambat proses pembelajaran.

Sebanyak 35 (tiga puluh lima) mahasiswa (87,5%) dari 40 (empat puluh) responden menyatakan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dengan menggunakan sistem EPSBED sangat baik. Sebanyak 5 (lima) mahasiswa (12,5%) menyatakan cukup baik, dan 0% beranggapan bahwa kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dengan sistem EPSBED masih dalam kategori baik.

Dari 40 (empat puluh) mahasiswa responden penelitian, sebanyak 25 mahasiswa (62,5%) menyatakan sistem EPSBED dalam pelayanan pengurusan administrasi adalah dalam kategori cepat dan tepat waktu. Sebanyak 15 mahasiswa (37%) menyatakan kurang

tepat waktu, sebaliknya tidak ada responden yang menyatakan bawah Sistem EBSBED dalam pelayanan terhadap mahasiswa adalah sangat lamban.

Sebanyak 29 (dua puluh sembilan) mahasiswa (72,5%) menyatakan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) adalah sopan. Sebanyak 5 (lima) mahasiswa (12,5%) menyatakan cukup sopan. Selanjutnya 1 (satu) mahasiswa (1,50%) beranggapan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) masih dirasakan kurang sopan.

Sebanyak 27 mahasiswa (67,5%) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan perlakuan pegawai baik, ramah dan menyenangkan. Sebaliknya sebanyak 8 mahasiswa (20,0%) menyatakan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sistem EPSBED cukup baik. Sebanyak 5 mahasiswa (12,5%) menyatakan terkesan tidak baik.

Fasilitas yang ada dalam mendukung pelayanan mahasiswa dengan menggunakan sistem EPSBED, sebanyak 10 mahasiswa (25,00%) menyatakan memadai, sebanyak 26 mahasiswa (65,00%) menyatakan cukup memadai dan sebanyak 4 mahasiswa (10,00%) menyatakan kurang atau belum memadai.

Sebanyak 20 (dua puluh) mahasiswa (50,00%) menyatakan merasa puas dengan sistem EPSBED. Sebanyak 15 (lima belas) mahasiswa (37%) menyatakan cukup puas dan sebanyak 5 (lima) mahasiswa (12,5%) menyatakan tidak puas.

Tingkat kesungguhan dan tanggungjawab ditunjukkan sangat baik, sedangkan yang menyatakan cukup baik adalah 10 mahasiswa (25,00%) dan sebanyak 4 mahasiswa (10,00%) menyatakan tidak baik

Tingkat ketelitian dan kecermatan dalam melayani mahasiswa melalui sistem epsbed sangat baik, sebanyak 5 (lima) mahasiswa (12,00%) menyatakan cukup baik sedangkan 0% responden menyatakan tidak ada.

Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa melalui sistem evaluasi program studi berbasis evaluasi diri

sudah sangat baik. Dimana 7 orang pegawai (50,00%) program studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sang bumi ruwa jurai menyatakan sudah cepat, 3 orang pegawai (25,00%) menyatakan kurang cepat dan sebanyak 3 orang pegawai (25,00%) menyatakan tidak cepat.

Pemahaman mahasiswa tentang sistem epsbed sudah cukup baik. Sebanyak 11 pegawai (92,00%) menyatakan mahasiswa sudah paham akan sistem epsbed, sebanyak 1 pegawai (08,00%) menyatakan tidak paham dikarenakan masih ada mahasiswa yang jarang masuk.

Sumber daya manusia di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai khususnya yang menangani sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) kurang cukup dimana sebanyak 8 (delapan) pegawai (68,00) menyatakan kurang cukup, sebanyak 2 (dua) pegawai (16,00%) menyatakan cukup dan sebanyak 2 (dua) pegawai (16,00) menyatakan tidak cukup.

Fasilitas dan sarana penunjang yang ada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai khususnya menangani masalah sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) sudah memadai. Sebaliknya sebanyak 2 (dua) pegawai (16,00%) menyatakan fasilitas sarana penunjang belum memadai.

D. Penutup

Sistem Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai berdasarkan jawaban mahasiswa, bahwa pegawainya masih kurang, sehingga dalam pengurusan KRS, KHS menjadi terlambat. Pelayanan kepada mahasiswa program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik berdasarkan jawaban, dimana pegawai masih kurang cepat, di samping pegawai yang menjalankan EPSBED hanya satu ditambah sarana prasarana belum memadai. Oleh sebab itu disarankan hendaknya pihak Program Studi Administrasi Negara dapat berkoordinasi dengan pihak rektorat atau yayasan dalam hal anggaran untuk

menunjang sarana dan prasarana, menambah sumber daya manusia yang ada dibagian EPSBED sehingga sebanding dengan jumlah mahasiswa. Hendaknya sistem evaluasi program studi berbasis evaluasi diri dalam meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa dilakukan dengan tepat, cepat, murah atau ekonomis, juga ramah.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, 1995, *Kriteria Pelayanan*. Gramedia Jakarta.
- Ananta Budhi Bahtiar, 2009, *Pengantar Sistem Pelayanan*, Restu Agung, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2006, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, November 2006, Gramedia, Jakarta.
- Davis, Gordon B. 2005, *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Gunung Agung Jakarta.
- Dirjen Dikti, Kemendiknas. 2010, *Panduan Penggunaan Aplikasi EPSBED*. Jakarta.
- Faisal Tamin, 2003, *Standarisasi Pelayanan*. Rhineka Cipta Bandung.
- Gatot Santoso, 2001, *Seputar Evaluasi Diri dan Cara Kerja Berbasis Evaluasi Diri*. Yogyakarta.
- Jogiyanto, 1990, *Analisis dan Disain Sistem Informasi*, Andi Offset Yogyakarta.

Koentjaraningrat, 1994, *Analisis Kuantitatif Dalam Variabel*, Rhineka Cipta Bandung.

Tim EPSBED, 2009, *Sistem Informasi Akademik*, Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Rancangan Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Manajemen Pelayanan Publik