

## **PELAYANAN PUBLIK DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TAHUN 2015-2016**

### **Abstract**

*Faculty of Social Science and Political Science is one of the faculties in Riau University as spearhead of higher education services. This faculty provide services both academic and non"academic in accordance with Standard Operating Procedures (SOP) have been established by University. Therefore, sustaining it requires an ethics in the public service to civitas academica. The problem formulation in this research is (1) How is the application of ethics public service in Faculty Social Science and Political Science year 2015-2016? (2) What is the impact application of ethics public service to the quality of public service in Faculty Social Science and Political Science year 2015-2016?. This research to aim (1) To describe application of type public service in Faculty Social Science and Political Science year 2015 -2016 and (2) To analysis of quality public service to quality public service in Faculty Social Science and Political Science year 2015-2016. The results of research to show is the services provided by Faculty Social Science and Political Science is of administrative services, facilities and infrastructure. Then, in terms of quality of service provide has met the minimum service standard in accordance with guidelines or regulations of the rector on public service on campus to the civitas academica. Nonetheless, still many types of public service which should be improved example academic portal and facilities and infrastructure in lectures. Therefore, the faculty take a strategy to optimize expectations the civitas academica and utilization of information technology to overcome it.*

*Keywords: Public Services, Types of Services, and Quality of Services*

**\*Wan Asrida**

**\*Adalah Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap instansi atau lembaga pendidikan tinggi tidak dapat dipungkiri bahwasanya akan melaksanakan pemberian pelayanan sebagai salah satu tugas pokok demi lancarnya kegiatan-kegiatan yang ada seperti akademis, kemahasiswaan, keamanan dan lain-lain. Dalam perspektif hubungan akan ada suatu kegiatan dimana staf/pegawai instansi pendidikan tinggi sebagai pemberi pelayanan dengan mahasiswa sebagai yang menerima pelayanan. Hubungan ini tidak sedikit menimbulkan berbagai masalah kompleks dari kedua pihak yaitu bagaimana keduanya dapat menjalankan perannya sesuai dengan etika dalam hal ini berupa kesadaran peran masing-masing

sesuai norma atau nilai yang berlaku. Dalam menjalankan peran tersebut juga terdapat faktor-faktor lain yang mendukung ataupun menghambat agar peran dapat berjalan salah satunya sarana atau prasarana.<sup>1</sup>

Untuk itu dalam makalah kali ini akan menjelaskan secara rinci pada salah satu instansi yaitu Universitas Riau terkhusus kali ini pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) dalam memberikan pelayanan baik akademik maupun non akademik. Sehingga akan secara otomatis menjelaskan hubungan antar civitas akademika, yaitu pimpinan dengan tenaga kependidikan, antar tenaga kependidikan, tenaga kependidikan dengan tenaga pendidik dan mahasiswa. Penyedia layanan

publik di tingkat pendidikan tinggi dalam hal ini menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebut dengan istilah penyelenggara layanan publik mempunyai kesadaran dalam menjalankan perannya masing-masing sesuai etika dalam menciptakan suasana pelayanan yang kondusif. Disisi lain juga dalam kaitan ini tidak akan terlepas pula menjelaskan faktor-faktor lain yang mendukung ataupun menghambat dalam kedua belah pihak menjalankan perannya sesuai etika yang berlaku seperti Standar Operasional Prosedur baik akademik maupun administrasi dan fasilitas sarana karena FISIP sendiri dalam kaitan pemberian pelayanan memiliki tujuan yang telah termaktub dibawah visi dan misi mereka yaitu FISIP Rumah Kita, dimana mengandung makna tidak ada perbedaan dalam pemberian layanan oleh penyelenggara layanan

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut: Apa jenis pelayanan publik dan bagaimanakah kualitas layanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2015-2016 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

Mendeskripsikan jenis layanan dan kualitas pelayanan publik baik dari segi etika maupun bentuk layanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2015-2016

## **D. Kerangka Teoritis**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik (*Public Services*) menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 diartikan sebagai “*Segala kegiatan pelayanan*

*yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*”.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup>

Kottler (2000) mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.<sup>4</sup> Dari definisi tersebut perbuatan dimana seorang pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dapat menimbulkan apa yang disebut dengan kepuasan yang dalam kaitan ini yang mesti mendapat kepuasan tersebut adalah si penerima pelayanan. Fittsimmons (1982) mengatakan *bahwa Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*.<sup>5</sup> (Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Untuk itu, pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu biayanya relatif harus rendah, waktu untuk mengerjakannya relatif lebih cepat, mutu yang diberikan relatif bagus. Valerie Zeithaml, Parasuraman, dan Leonard Berry (2000) dalam buku mereka Pengantar Kualitas Pelayanan yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan masyarakat yang dikehendaki atau dibutuhkan masyarakat, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya dipertanyakan bagaimana terhadap kehendak masyarakat? Seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan, dan mutu yang dituntut masyarakat. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Sama halnya seperti pembahasan 3 (tiga) ahli sebelumnya yang mengaitkan pada pelayanan pemerintahan. Titik fokusnya juga dapat diletakkan pada lembaga pendidikan tinggi, maka hubungan pelayanan yang akan ditimbulkan adalah dapat berupa salah satunya antara staf pegawai pelayanan sebagai pemberi pelayanan dengan mahasiswa sebagai penerima pelayanan. bagaimana nantinya akan memunculkan tuntutan dan dukungan dari mahasiswa dalam hal mutu pelayanan dengan perlunya respon staf/pegawai merespon hal tersebut. Dalam penyelenggaraan suatu organisasi atau kegiatan yang terorganisasi, penetapan mutu merupakan upaya yang sangat penting karena mutu kinerja sering menentukan kelangsungan organisasi atau kegiatan yang bersangkutan. Penetapan mutu merupakan hal yang sulit. Hal ini antara lain disebabkan: (a) mutu merupakan suatu konsep evaluasi yang subjektif karena selalu dipengaruhi oleh faktor sikap; (2) mutu merupakan fungsi dari maksud dan tujuan dasar dari organisasi atau kegiatan yang bersangkutan.

Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas

dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.<sup>6</sup>

Pelayanan publik diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik diartikan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>7</sup>

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi beberapa :

- **Pelayanan Administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- **Pelayanan Barang** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- **Pelayanan Jasa** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
- **Pelayanan Regulatif** yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat;

### Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik<sup>9</sup>

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan,
3. Kepastian Waktu,
4. Akurasi,
5. Keamanan,
6. Tanggungjawab,
7. Kelengkapan sarana dan prasarana,
8. Kemudahan Akses,
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan,

### Kualitas Pelayanan Publik<sup>10</sup>

1. **Prosedur pelayanan**: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. **Waktu penyelesaian**: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan** dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. **Produk pelayanan**, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana** harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas** pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### E. Metode Penelitian

#### a. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pendekatan kualitatif data merupakan sumber teori atau teori berdasarkan fakta. Kategori-kategori dan konsep-konsep dikembangkan oleh peneliti dilapangan. Teori juga dapat lahir dan dikembangkan dilapangan. Data lapangan dapat dimanfaatkan untuk memverifikasi teori yang timbul dilapangan. Proses penelitian kualitatif menggunakan suatu periode dan dilakukan berulang-ulang untuk mengungkap secara cermat dan lengkap keadaan yang sesungguhnya.<sup>11</sup> Alasan peneliti memilih pendekatan kualitatif adalah karna Pendekatan kualitatif banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi kasus. Selain itu pendekatan ini lebih sesuai dengan tipe-tipe informasi dan fenomena yang ingin diteliti yakni ingin mendeskripsikan etika pelayanan publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta dampak terhadap kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

#### b. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. penelitian deskriptif

bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.<sup>12</sup> Penelitian kualitatif memiliki karakteristik dengan mendeskriptifkan suatu keadaan yang sebenarnya.<sup>13</sup> Menurut tingkat penjelasannya, teknik ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci dalam mengeksplorasi dan klarifikasi atas fenomena atau fakta tentang Etika Pelayanan Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

#### c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi sasaran adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

#### d. Jenis Data

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dan observasi terhadap informan penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan.<sup>14</sup> Dalam Penelitian ini data primer yang dimaksud adalah :

- Prosedur layanan
- Kode etik pelayanan
- Penerapan kode etik layanan
- Dampak terhadap kualitas layanan

#### Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya seperti dikutip dari berbagai sumber, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, koran, dan peneliti terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini data sekunder adalah data pegawai, SOP pelayanan, kode etik pegawai, mutu tenaga kependidikan.

### **e. Teknik Pengumpulan**

#### **Data Wawancara**

Wawancara adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan cara Tanya-jawab sepihak, dikerjakan secara sistemik dan berlandaskan pada tujuan penyelidikan. Tujuan wawancara adalah mengumpulkan data atau informasi (keadaan, gagasan/pendapat, sikap/tanggapan, keterangan dan sebagainya) dari suatu pihak tertentu.<sup>16</sup>

#### **Dokumentasi**

Teknik Dokumentasi adalah usaha untuk mendapatkan data dengan mengambil dokumen.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini dokumen yang dimaksud adalah sumber data berupa .

### **f. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini dilakukan dengan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.<sup>18</sup>

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang

memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini, triangulasi yang dianggap relevan untuk menguji keabsahan data adalah dengan melakukan triangulasi teknik. Triangulasi teknik berarti untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh melalui wawancara dan kuesioner, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

## **F. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **a. Jenis Pelayanan di FISIP**

Dari beberapa analisis data dan hasil perbincangan dengan Kepala Jurusan dan staf jurusan ilmu pemerintahan dan program studi lainnya didapat informasi mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan

#### **1. Pelayanan Administrasi**

Dari hasil penelitian dan adanya perbincangan dengan beberapa kepala program studi yang ada didapatkan fakta bahwa pelayanan administrasi yang terdapat di program studi tersebut sangat kompleks diantaranya pembuatan surat pelayanan administrasi juga dapat berupa pelayanan konfirmasi dan penandatanganan kartu rencana studi (KRS) dan kartu hasil studi (KHS) dan ketatausahaan untuk menunjang proses belajar mengajar.

#### **2. Pelayanan sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana menjadi sangat penting dalam menunjang proses kegiatan belajar-mengajar oleh dosen dan mahasiswa. Dalam hal ini di Fisip UR ada banyak sarana dan prasarana yang kurang menunjang mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar diantaranya berupa:

- a. Alat pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik bahkan bisa dikatakan mati total. Contoh yang Perlu diketahui seperti dalam kelas d3+d4 yang rata-rata berjumlah sekitar 100 orang lebih, terasa sangat panas dan

pengap ketika siang hari hal ini menyebabkan kegiatan pembelajaran menjadi sangat terganggu.

- b. Fasilitas kursi yang tidak sesuai jumlah mahasiswa. Terkadang apabila terjadi lonjakan mahasiswa yang hadir di kelas, membuat beberapa mahasiswa yang tidak mendapat jatah kursi, dan kursi yang ada pun kondisinya tidak layak untuk digunakan contohnya kursi yang berlubang dan mejanya yang rusak. Akibatnya, sebagian mahasiswa harus berusaha sendiri untuk mencari kursi di ruangan lain bahkan sampai menggunakan kursi tanpa meja.
- c. Toilet walaupun airnya berfungsi, kebersihan yang tidak terjamin membuat wc fisip terkesan terlihat sangat jorok.
- d. Jenis buku di perpustakaan yang berisi buku-buku lama sehingga jauh dari kesan pembaruan (up to date). Buku-buku di perpustakaan UR terlihat kurang menarik bahkan ketika dilihat pertama kali langsung meruntuhkan minat baca mahasiswa dikarenakan banyak terdiri dari cetakan lama sehingga membuat mahasiswa kurang tertarik ke perpustakaan.

Meskipun dari penjabaran diatas dikatakan banyak kekurangan dari pelayanan di fisip namun tentu saja tidak semua pelayanan yang dilakukan di fisip yang tidak sesuai, ada juga beberapa yang memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa.

### **Kualitas Pelayanan di Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Riau**

Kualitas pelayanan publik adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengadilan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Didalam pelayanan yang dikatakan berkualitas terdapat ciri atau atribut kualitas yang melekat pada pelayanan itu sendiri. Adapun yang menjadi atribut-atribut atau ciri-ciri yang ada dalam suatu pelayanan yang berkualitas antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut pendukung pelayanan

Menurut Juliantara (2010:10) tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya untuk mencapai hal ini di perlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan kenyataan. Sementara itu Ibrahim (2008:22) menyatakan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dari beberapa analisis data dan hasil perbincangan dengan Kepala Jurusan dan staf jurusan ilmu pemerintahan didapat informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di program studi ilmu pemerintahan sudah memenuhi SOP, karena pada saat pembuatan surat seperti surat aktif kuliah tidak memakan waktu yang lama bahkan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari dan paling lama tiga hari. Jika di bandingkan dengan program studi lainnya, pelayanan di program studi ilmu pemerintahan sudah memenuhi SOP.

Namun jumlah dosen (pengajar) tidak seimbang dengan kapasitas mahasiswa yang sangat banyak, boleh dibilang 1 : 72. Dimana dosen program studi ilmu pemerintahan hanya berjumlah 18 orang sedangkan jumlah mahasiswa yang terbilang kurang lebih 900 itu mengakibatkan proses belajar mengajar tidak efektif.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi SPM (Standar Pelayanan Minimal)**

Ketersediaan Sarana Ketersediaan dan kelayakan sarana pe-nunjang proses belajar mengajar (PBM) dan sarana layanan administrasi akademik, merupa-kan syarat mutlak untuk keberhasilan melak-sanakan misi dan mencapai

visi. Dalam konteks ini, sarana utama yang harus ada adalah kursi kuliah, ruang kuliah, slide proyektor, infokus, *sound system*, loker pelayanan, ruang staf layanan, ruang dosen, pustaka.

Ketersediaan Tenaga yang Berkompeten Secara SDM FISIP belum siap, jumlah PNS belum mampu meng-cover pelayanan akademis, oleh sebab itu FISIP saat ini punya  $\pm 70$  tenaga honorer (staf dan security), meng-ingat jumlah staf tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang dilayani, sebab dalam setahun jumlah mahasiswa yang masuk lebih jauh jumlahnya daripada yang lulus, rasio antara dosen dan mahasiswa pun untuk saat ini kurang dari harapan. Oleh sebab itu untuk ke depan masih harus dilakukan perekrutan, namun saat ini siap tidak siap FISIP merupakan Badan Layanan Umum, namun sepertinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan dalam bidang akademis masih jauh dari harapan.

Ketersediaan Pedoman dan Prosedur Layanan Pasca BLU masih banyak yang harus dilakukan dalam hal prosedur layanan kegiatan akademik. Di lapangan masih banyak ditemui hambatan-hambatan baik dari rekanan staf layanan dan operator SIA-Online, kebutuhan akan prosedur layanan sebagai pegangan staf layanan sangat memegang peranan penting untuk mempermudah, mengetahui dan memahami jenis layanan, tahapan pelayanan, prosedur, lama pelayanan dan unit-unit pelayanan. Hal ini untuk menghindari perbedaan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Mahasiswa sendiri pun tentu akan merasa terbantu dengan adanya prosedur layanan akademik semacam flow chart, sehingga efektifitas pelayanan dapat berjalan sesuai harapan.

Dengan demikian dapat dipahami betapa pentingnya prosedur pelayanan administrasi akademik FISIP untuk menjelaskan alur berfikir dalam proses kegiatan akademik dengan memperhatikan aspirasi stakeholders, potensi, kondisi kekinian dan prediksi masa depan. Ketersediaan Penyusunan Daya Tampung Mahasiswa Terkait dengan kuota mahasiswa, kebijakan dalam penerimaan mahasiswa ditentukan oleh pihak pimpinan Fakultas ilmu social dan politik

Universitas Riau, kurang mengakomodir usulan Jurusan/Prodi setiap tahunnya, jika rata-rata usulan/ daya tampung Jurusan/Prodi maksimal satu kelas, namun kenyataan mahasiswa yang diterima jauh lebih besar dari itu.

Hal ini berdampak pada ketimpangan rasio dosen dengan mahasiswa, perekrutan tenaga pengajar oleh pihak Universitas terkesan lambat, rata-rata hanya menerima satu/dua dosen setiap tahunnya di masing-masing Jurusan/Prodi. Ketersediaan Layanan Perencanaan Studi Mahasiswa Portal UNRI adalah system yang memungkinkan para civitas akademika Universitas Riau (UNRI) untuk menerima informasi lebih cepat melalui jaringan internet. Portal UNRI bertujuan untuk memberi kemudahan civitas akademika untuk melakukan aktivitas-aktivitas akademik dan belajar mengajar. Dalam Portal UNRI akan dijumpai fasilitas-fasilitas yang akan memudahkan para mahasiswa Universitas Riau seperti, jadwal perkuliahan mahasiswa, jadwal pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa, pengumuman-pengumuman informasi akademik Universitas Riau, Informasi KRS online, Informasi Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa, biodata dan informasi lainnya yang menunjang dengan civitas akademika Universitas Riau.

Kelemahannya sistem ini terletak pada waktu proses pengisian portal, sebab jika dilakukan dalam waktu yang bersamaan oleh seluruh pengguna (owner) maka system akan berjalan lambat karena over capacity. Hambatan yang lain terletak pada jadwal pengisian portal yang cenderung kurang dikoordinasikan dengan baik oleh pihak PUSKOM, terkadang terhenti untuk beberapa hari, kemudian dilanjutkan lagi pada hari berikutnya, sehingga pihak Fakultas kesulitan untuk memberikan informasi yang baik kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa. Ketersediaan Layanan Perkuliahan Derajat perubahan yang diinginkan dari adanya PP No. 23 Tahun 2005 tentang PK-BLU antara lain perubahan dari Universitas Riau ini, sarana utama yang harus ada adalah kursikuliah, ruang kuliah, slide proyektor, infokus, sound sistem, loker pelayanan, ruang staf layanan, ruang dosen, pustaka.

Ketersediaan Tenaga yang Berkompeten Secara SDM FISIP belum siap, jumlah PNS belum mampu meng-cover pelayanan akademis, oleh sebab itu FISIP saat ini punya  $\pm 70$  tenaga honorer (staf dan security), meng-ingat jumlah staf tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang dilayani, sebab dalam setahun jumlah mahasiswa yang masuk lebih jauh jumlahnya daripada yang lulus, rasio antara dosen dan mahasiswapun untuk saat ini kurang dari harapan. Oleh sebab itu untuk ke depan masih harus dilakukan perekrutan, namun saat ini siap tidak siap FISIP merupakan Badan Layanan Umum, namun sepertinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan dalam bidang akademis masih jauh dari harapan. Ketersediaan Pedoman dan Prosedur Layanan Pasca BLU, masih banyak yang harus di-lakukan dalam hal prosedur layanan kegiatan akademik. Di lapangan masih banyak ditemui hambatan-hambatan baik dari rekanan staf layanan dan operator SIA-Online, kebutuhan akan prosedur layanan sebagai pegangan staf layanan sangat memegang peranan penting untuk mempermudah, mengetahui dan memahami jenis layanan, tahapan pelayanan, prosedur, lama pelayanan dan unit-unit pelayanan.

Hal ini untuk menghindari perbedaan pelayanan yang di-berikan kepada mahasiswa. Mahasiswa sendiri pun tentu akan merasa terbantu dengan adanya prosedur layanan akademik semacam flow chart, sehingga efektifitas pelayanan dapat berjalan sesuai harapan. Dengan demikian dapat dipa -hami betapa pentingnya prosedur pelayanan administrasi akadmeik FISIP untuk menjelaskan alur berfikir dalam proses kegiatan akademik de -ngan memperhatikan aspirasi stakeholders, po-tensi, kondisi kekinian dan prediksi masa depan. Ketersediaan Penyusunan Daya Tampung Mahasiswa Terkait dengan kuota mahasiswa, kebijakan 327 dalam penerimaan mahasiswa ditentukan oleh pihak pimpinan Fakultas dan Universitas, kurang mengakomodir usulan Jurusan/Prodi setiap tahunnya, jika rata-rata usulan/daya tamping Jurusa/Prodi maksimal satu kelas, namun kenyataan mahasiswa yang diterima jauh lebih besar dari itu. Hal ini berdampak pada ketim-pangan rasio dosen dengan mahasiswa,

perek-rutan tenaga pengajar oleh pihak Universitas terkesan lambat, rata-rata hanya menerima satu/ dua dosen setiap tahunnya di masing-masing Jurusan/Prodi. Ketersediaan Layanan Perencanaan Studi Mahasiswa Portal UNRI adalah sistem yang memung-kinkan para civitas akademika Universitas Riau (UNRI) untuk menerima informasi lebih cepat melalui jaringan internet. Portal UNRI bertujuan untuk memberi kemudahan civitas akademika untuk melakukan aktivitas-aktivitas akademik dan belajar mengajar. Dalam Portal UNRI akan dijumpai fasilitas-fasilitas yang akan memudahkan para mahasiswa Universitas Riau seperti, jadwal perkuliahan mahasiswa, jadwal pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa, pengumuman-pengumuman informasi akademik Universitas Riau, Informasi KRS online, Informasi Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa, biodata dan in-formasi lainnya yang menunjang dengan civitas akademika Universitas Riau. Kelemahannya system ini terletak pada waktu proses pengisian portal, sebab jika dilaku-kan dalam waktu yang bersamaan oleh seluruh pengguna (owner) maka system akan berjalan lambat karena over capacity. Hambatan yang lain terletak pada jadwal pengisian portal yang cenderung kurang dikoordinasikan dengan baik oleh pihak PUSKOM, terkadang terhenti untuk beberapa hari, kemudian dilanjutkan lagi pada hari berikutnya, sehingga pihak Fakultas kesulitan untuk memberikan informasi yang baik kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Ketersediaan Layanan Perkuliahan Derajat perubahan yang diinginkan dari adanya PP No. 23 Tahun 2005 tentang PK-BLU antara lain perubahan dari Universitas Riau beserta cakupan lingkungannya. Dengan adanya perubahan status ini membantu Universitas Riau lebih leluasa mengelola layanan bidang akademik. Namun pada kenyataannya staf layanan FISIP masih belum dilengkapi dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam aktifitas keseha-riannya. Monitoring Pelaksanaan Perkuliahan Sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum pasca BLU mekanisme monev ini dilakukan pada tingkat Fakultas dan Jurusan/Prodi melalui pemantauan

dan pencatatan serta komunikasi secara internal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi pelak-sanaan kegiatan proses pembelajaran. Namun pada kenyataannya di tingkat Fakultas team monev tidak berjalan, hanya Jurusan Ilmu Komunikasi dan Jurusan Ilmu Pemerintahan saja yang masih melakukan monitoring perkuliahan, sementara Jurusan/Prodi selebihnya team monev tidak efektif. Evaluasi Perkuliahan Di lingkungan FISIP perkuliahan diberikan oleh oleh tim pengajar (team teaching). Setiap pengajar mempunyai hak dan tanggung jawab penuh dalam memberikan materi kuliah dan da-lam mengevaluasi hasil belajar mahasiswa. Na-mun kenyataan dilapangan masih ditemuinya beberapa kendala dalam tim pengajar, seperti kurangnya koordinasi antara team, tidak ada ke-sepakatan yang jelas antara team dalam memberikan nilai UAS (satu matakuliah terdapat nilai mahasiswa yang berbeda), dan lain-lain.

### Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan

Berdasarkan pendapat di atas, maka Sinambela,dkk, (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengertiJOM FISIP Vol.3 No. 2 – Oktober 2016 Page 7
2. Akutabilitas, yaitu pelayandapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak,yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek

apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik.

Strategi yang dapat di lakukan untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Sosial dan Politik adalah dengan lebih meningkatkan faktor kinerja yang sudah ada dan mengoptimalkan harapan-harapan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Selain memperhatikan kedua aspek diatas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan public kepada mahasiswa.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan public. Peningkatan fasilitas ini tentunya mencakup fasilitas fisik dan non fisik.

Ketersediaan prasarana ini disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Dan untuk mewujudkannya maka haruslah diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat teratasi dan juga sebagai pedoman untuk melakukan penyempurnaan dan berkesinambungan dengan melakukan beberapa cara yaitu :

1. Mengidentifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Mengidentifikasi pelanggan/mahasiswa dan menentukan harapannya seteliti mungkin.
3. Mengidentifikasi kebutuhan kritis organisasi dalam hal ini administrasi akademik yang memungkinkannya untuk memuaskan mahasiswa.

4. Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan layanan administrasi akademik.
5. Mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang sia-sia.
6. Menjamin perbaikan berkesinambungan dengan jalan mendukung umpan balik terus menerus. Strategi perbaikan kualitas pelayanan harus dibarengi dengan strategi implementasi yang tepat. Bila tidak, itu sama saja dengan resep kue tanpa instruksi cara masaknya. Agar kualitas pelayanan administrasi akademik bisa di implementasikan secara sukses maka pendekatan manajemen proyek harus diadakan pada seluruh bagian organisasi.

### **Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di FISIP UR**

Dari beberapa analisis data dan hasil perbincangan dengan beberapa mahasiswa, didapat berbagai pendapat mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan di ruang lingkup FISIP UR.

#### **1. Pelayanan Akademik dan Administrasi Umum**

Dari hasil perbincangan dengan beberapa mahasiswa tingkat lanjut didapatkan fakta bahwa pengajuan judul skripsi, pembimbingan proses skripsi, konsultasi topik praktikum dan pendampingan praktikum sudah mendapatkan pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya. Hanya saja yang menjadi kendalanya prosesnya yang terkesan lamban dikarenakan yang melayani tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang sudah memasuki proses pembuatan skripsi adalah beberapa dosen yang seharusnya menjadi pembimbing dalam pengajuan, pembimbingan dan konsultasi serta pendampingan yang susah dihubungi.

#### **2. Pelayanan sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana menjadi sangat penting dalam menunjang proses kegiatan belajar-mengajar oleh dosen dan mahasiswa. Dalam hal

ini di FISIP UR ada banyak sarana dan prasarana yang kurang menunjang mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar diantaranya berupa:

- a) Alat pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik bahkan bisa dikatakan mati total. Contoh yang Perlu diketahui seperti dalam gedung B2,B3, D3 dan D4 dipakai dalam kegiatan perkuliahan yang rata-rata berjumlah sekitar 100 orang lebih, terasa sangat panas dan pengat ketika siang hari hal ini menyebabkan kegiatan pembelajaran menjadi sangat terganggu.
- b) Fasilitas kursi yang tidak sesuai jumlah mahasiswa. Terkadang apabila terjadi lonjakan mahasiswa yang hadir di kelas, membuat beberapa mahasiswa yang tidak mendapat jatah kursi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya jumlah kursi yang tersedia di dalam kelas. Akibatnya, sebagian mahasiswa harus berusaha sendiri untuk mencari kursi di ruangan lain bahkan sampai menggunakan kursi tanpa meja.
- c) Toilet yang tidak berfungsi. Sebagai mahasiswa FISIP UR, toilet menjadi suatu sarana yang bias dikatakan “mewah” dikarenakan hampir semua toilet yng ada di Fisip tidak terdapat air yang bersih dan memadai. Kalaupun airnya berfungsi, kebersihan yang tidak terjamin membuat WC FISIP terkesan terlihat sangat jorok.
- d) Jenis buku di perpustakaan yang berisi buku-buku lama sehingga jauh dari kesan pembaruan (up to date). Buku-buku di perpustakaan Unsrat terlihat kurang menarik bahkan ketika dilihat pertama kali langsung meruntuhkan minat baca mahasiswa dikarenakan banyak terdiri dari cetakan lama sehingga membuat mahasiswa kurang tertarik ke perpustakaan.

Meskipun dari penjabaran diatas dikatakan banyak kekurangan dari pelayanan di FISIP namun tentu saja tidak semua pelayanan yang dilakukan di fisip yang tidak sesuai, ada juga beberapa yang memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa.

## G. KESIMPULAN

Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik meliputi pelayanan administrasi, akademik dan kemahasiswaan. Pelayanan yang diberikan merujuk pada peraturan-peraturan Universitas dan dipertegas dengan pelbagai SOP di tingkat Fakultas. Kemudian dari segi etika pelayanan, yaitu perilaku pemberi layanan sudah cukup bagus dimana menunjukkan sisi humanis. Namun dari substansi pelayanan ada beberapa sisi yang belum memadai semisal infrastruktur, sarana dan prasarana pembelajaran di FISIP. Selanjutnya untuk kualitas pelayanan yang dihasilkan berupa akademik dan administrasi umum bisa dikatakan cukup baik meskipun ada kendala prosesnya yang terkadang lambat. Untuk sarana dan prasana kurang memadai dan tidak sesuai dengan perintah Kementerian Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi dimana terdapat ruangan yang kapasitasnya melebihi ketentuan (diatas 45 untuk ilmu sosial).

## Saran

Strategi yang dapat di lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Civitas Akademika Fakultas Sosial dan Politik adalah dengan lebih meningkatkan faktor kinerja yang sudah ada dan mengoptimalkan harapan-harapan *stakeholders* Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Selain memperhatikan kedua aspek diatas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada mahasiswa. Disisi lain Universitas maupun Fakultas harus mampu membuat kode etik pelayanan bagi pelaksana layanan khususnya yang terkait norma-norma kesopanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisa Data*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kencana Syafiie, Inu. 2013. *"Ilmu Pemerintahan"*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moloeng, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muslimin. 2002. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Malang : Bayu Media dan UMM.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.
- Subiyantoro, Arif. 2007. *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

### Jurnal

- Cakrawala Pendidikan, November 2008, Th. XXVII, No. 3. I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati, "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)".

**Artikel**

Fitriaty, “ Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Kampus Sarolangun Universitas Jambi”, *Mankeu*, Vol.2 No. 3, 2013, Hal. 315

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/Kep/M.PAN/7/200 **Dokumen**

Rencana strategis FISIP Universitas Riau Tahun 2016-2020

**(Footnotes)**

- 1 Achyar Hanif Siregar, dkk.2015.Makalah Mutu Pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) pada Bidang Akademis dan Bidang Kemahasiswaan.
- 2 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003
- 3 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 4 Fitriaty, “ Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Kampus Sarolangun Universitas Jambi”, *Mankeu*, Vol.2 No. 3, 2013, Hal. 315
- 5 H. Inu Kencana Syafie.2013. “*Ilmu Pemerintahan*”, Jakarta:Bumi Aksara, Hal. 98
- 6 I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati, “Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)”, *Cakrawala Pendidikan*, November 2008, Th. XXVII, No. 3, hlm.221.

7Op.Cit

8Dr. Hardiyansyah, M.Si.2011.*Kualitas Pelayanan Publik;Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media. Hal. 23-24

9Log.Cit

10 Op.Cit. Hal. 39-40

11 Muslimin, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, (Malang: Bayu Media & UMM, 2002), hlm. 2

12 Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), Hlm. 26

13 Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta,2010), hlm.39

14 Lexy J Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm.157

15 Ulber Silalahi,*Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 291

16 Arief Subiyantoro, *Metode dan Teknk Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007), Hlm. 97

17 Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), hlm. 240

18 Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 339

19 Lexy J Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2010. hlm. 330

