

Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kemahasiswaan Dan Alumni Universitas Jember

Musleh

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moch. Sroedji Jember
Email: 22140912124@umsj.ac.id*

Abstrak

Pertumbuhan perguruan tinggi memerlukan kualitas pelayanan yang baik, khususnya pelayanan dari fakultas itu sendiri. Fakultas mempunyai peranan penting dalam sebuah universitas, antara lain untuk memenuhi harapan calon mahasiswanya, terbatasnya akses mahasiswa terhadap beasiswa dan sebagainya. Padahal, salah satu tugas subkelompok mahasiswa adalah mempersiapkan beasiswa itu sendiri. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember. Terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan administrasi kemahasiswaan, antara lain: pelayanan administrasi, prosedur, waktu, fasilitas, dan hasil pelayanan itu sendiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan hasil kualitatif yang diperoleh melalui wawancara beberapa informan dan analisis oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember. sudah cukup baik. Di sisi lain, masih terdapat kelemahan pada kualitas pelayanan itu sendiri.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, administrasi kemahasiswaan, Universitas Jember

Abstract

The growth of university requires a good quality service, especially in the services of the faculty itself. The faculty has an important role in a university, among others to fulfill the expectations of prospective students, limited access of students to scholarships and so on. Whereas, one of the student duties is to prepare the scholarship by itself. Based on the problems above, the researcher interested in conducting research about "how is the quality of Academic Administration Services, Student affairs and alumni of Jember University. There are several dimensions of the quality of student administration services, such as: administrative services, procedures, time, facilities, and the result of the service itself. This research used a descriptive method that used qualitative results obtained through interviews by several informants and analysis results by researcher. The result of this research showed that the quality of academic administration services, student affairs and alumni of Jember University was good enough. in the other hand, it still has some weaknesses in the quality of service itself.

Keywords: Quality, Service, administration of Student, Universitas Jember

Pendahuluan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1980 tentang Tugas dan Fungsi Universitas menyebutkan bahwa tugas pokok universitas/institute adalah menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran di perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Hal tersebut dilakukan dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, universitas/institut mempunyai fungsi:

- 1) Menyelenggarakan pengembangan Pendidikan dan pengajaran;
- 2) Menyelenggarakan penelitian dalam rangka pengembangan kebudayaan khususnya ilmu pengetahuan, teknologi, pendidikan dan seni;
- 3) Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat;
- 4) Menyelenggarakan pembinaan sivitas akademik dan hubungannya dengan lingkungannya;
- dan 5) Menyelenggarakan kegiatan administratif.

Sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian maju. Bahkan sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi diantara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya, melainkan persaingan sudah terjadi diantara fakultas-fakultas yang ada di dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri. Karena itu pelayanan yang diberikan haruslah meningkat dari waktu ke waktu, jika mau dikatakan lembaga tersebut kompetitif. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk atau

tidak berkualitas, maka lembaga tersebut bisa dipastikan akan ditinggalkan peminatnya.

Layanan atau *to service* sebuah administrasi Pendidikan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Pelayanan administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu disajikan. Tetapi pelayanan itu haruslah prioritaskan pada kepuasan pelanggan. Hal ini karena kepuasan pelanggan selalu menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat apapun dan dimanapun adanya.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu, karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan dalam tugas mengelola pemerintahan. Konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat, sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, layanan administrasi pengertiannya antara lain mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintahan.

Pasal 39 Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tenaga

kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengolahan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Lebih jauh peraturan ini menyebutkan bahwa tenaga kependidikan merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi.

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik. Karena kepuasan pelanggan sangat banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan haruslah menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh penerimaan dari calon mahasiswa dan masyarakat luas.

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat tersebut, tentunya harus didukung oleh kualitas pelayanan unit-unit yang ada di dalamnya, terutama sekali adalah fakultas-fakultas. Keberadaan fakultas dari sebuah universitas sangatlah

penting untuk memenuhi ekspektasi calon mahasiswa yang begitu tinggi atas minatnya. Kondisi ini menuntut komitmen dari fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus menerus. Tuntutan terhadap fakultas secara khusus dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan dari program pendidikan. Karena itu setiap fakultas harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan yang sesuai dengan bidang ilmunya. Pengelolaan fakultas dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya.

Ekspektasi masyarakat atas keberadaan Universitas Jember terus meningkat dari waktu ke waktu. Pada saat pertama kali berdiri tahun 1964, masyarakat berharap keberadaan universitas/institute bisa memerankan dirinya sebagai *agent of education*, masyarakat berharap lebih agar institusi ini bisa memerankan diri sebagai *agent of research and development*. Harapan tersebut terus berlanjut sampai sekarang dimana masyarakat berharap universitas/institute bisa memerankan dirinya sebagai *agent of knowledge transfer*, dan pada akhirnya bisa berperan sebagai *agent of economic development*.

Universitas Jember juga diharapkan dapat menyediakan dan mengatur pendanaan yang memadai bagi penyediaan sarana dan prasarana Pendidikan yang sesuai dengan standar minimum. Lebih lanjut, dituntut untuk mendorong pemanfaatan hasil penelitian dan

pengembangan yang berasal dari institusinya. Pihak pemerintah, swasta, dan masyarakat mengharapkan untuk menyediakan model pembangunan berkelanjutan di bidang *social* kemasyarakatan, SDM yang terampil, dukungan untuk peningkatan produktivitas, dan *risk sharing*. Tambahan pula, masyarakat mengharapkan Universitas Jember berkontribusi menyiapkan rancang bangun model kebijakan yang tepat guna.

Lebih lanjut, masyarakat mengharapkan Universitas Jember dapat menjadi pusat unggulan, penganggaran yang lebih dapat dirasakan oleh civitas akademika, administrasi keuangan memperhatikan akuntabilitas, penataan kegiatan penelitian dan pengembangan yang lebih dapat diandalkan, kerjasama yang lebih nyata dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk melakukan kegiatan penelitian dan pengembangan, pengembangan SDM terampil dibidangnya, turut berperan serta dalam kegiatan transfer pengetahuan di bidang sosial dan politik dari luar negeri ke dalam negeri dan dalam negeri ke dalam negeri, mampu memobilisasi tenaga pendidik untuk turut serta dalam kegiatan penelitian dan pengembangan ke pemerintah, swasta dan masyarakat, dan mampu melakukan kegiatan komersialisasi hasil penelitian dan pengembangan.

Lebih jauh lagi, Universitas/Institute juga dituntut mampu membuat instrumen kebijakan yang mengantar terjadinya penguatan kelembagaan di semua level, program beasiswa yang terintegrasi, perhatian terhadap HKI (hak kekayaan intelektual), penguatan jaringan antara lembaga penelitian dan pengembangan, pemerintah, swasta, dan masyarakat, program

penguatan kegiatan penelitian dan pengembangan, dan pendayagunaan ilmu pengetahuan di bidang sosial dan politik

Namun keberadaan Universitas ini tidak lepas dari permasalahan-permasalahan dalam pengelolaannya, terutama terkait dalam kualitas pelayanan administrasi kemahasiswaan yang sering mendapat keluhan dan sorotan dari mahasiswa. Hal ini tidak terlepas dari luasnya tugas dan fungsi Subbagian (Subag) Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember yang meliputi:

1. Membuat rencana kerja sub bagian dan program kerja tahunan sub bagian.
2. Menghimpun dan mengaji peraturan perundang-undangan dibidang kemahasiswaan.
3. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data dibidang pelayanan kemahasiswaan dan alumni
4. Mempersiapkan administrasi kemahasiswaan, minat, bakat, penalaran dan informasi kemahasiswaan.
5. Mempersiapkan bahan dan peralatan pemberian izin, surat tugas, dispensasi atau rekomendasi kegiatan minat, bakat dan penalaran.
6. Mempersiapkan instrument penelusuran, pemetaan dan database alumni.
7. Melaksanakan legalisir ijazah, transkrip nilai, akreditasi, kartu kumpulan nilai dan KTM.
8. Mempersiapkan pengurusan usulan tawaran penerima beasiswa mahasiswa.

9. Mempersiapkan bahan evaluasi pelayanan kemahasiswaan dan alumni
10. Mempersiapkan pendelegasian mahasiswa di ajang lomba Tingkat Kementerian.

Selain luasnya cakupan tugas di atas, Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni Universitas juga dihadapi dengan banyaknya kuantitas pelayanan yang dihadapi. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah mahasiswa yang diterima dari tahun ke tahun.

Salah satu yang menjadi sorotan terkait dengan pelayanan administrasi kemahasiswaan dan Alumni di Universitas masih kurang siapnya administrasi kemahasiswaan terkait minat, bakat, penalaran dan informasi kemahasiswaan dan Penyaluran beasiswa. Hampir tidak ditemukan adanya data yang menyangkut tentang siapa saja mahasiswa yang berprestasi di bidang minat dan bakat ini. Kalau ada pihak yang menginginkan data itu, maka subbagian kemahasiswaan akan meminta untuk mendatangi jurusan/prodi. Belum lama ini ada terdengar juga adanya keluhan dari pimpinan fakultas dalam sebuah forumterkait tidak ter-update-nya data berapa jumlah mahasiswa yang masih aktif. Padahal data tersebut sangat penting untuk melihat perbandingan angka dosen dan mahasiswa pada tingkat fakultas.

Masalah lain yang tidak kalah pentingnya adalah seringnya terdengar keluhan dari mahasiswa terkait dengan minimnya informasi tentang beasiswa. Padahal salah satu tugas dari subbagian kemahasiswaan ini adalah mempersiapkan pengurusan usulan tawaran penerima beasiswa mahasiswa. Tidak sedikit mahasiswa yang kebingungan bagaimana cara mendapatkan beasiswa dan apa saja

syarat untuk mendapatkannya. Atas dasar itu wajar saja terkadang muncul tuduhan atau isu yang kurang baik atas pengelolaan beasiswa ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam sebuah penelitian ilmiah yang diberi judul: Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember

Pelayananan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, atau sebuah organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Hasibuan (2003:26) menyebutkan pelayanan adalah 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. Sedangkan Mahmudi (2005: 229) menegaskan pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menjelaskan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumen dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu system.
3. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasana serta penunjangnya

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.

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 dimengerti.
2. *Akutanbilitas*, yaitu pelayanan dapat 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 efisiensi 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 social.
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek

keadilan antara pemberian dan penerima pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkungan Universitas Jember, hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember.

Untuk mengumpulkan data dan informasi maka penulis menggunakan data primer dan data sekunder maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Data Primer Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Tanggapan informan bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember.
2. Data Sekunder Adalah data penunjang yang relevan dengan kajian penelitian. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen yang ada di Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni

Universitas Jember, mengenai latar belakang, tugas Pokok dan Fungsi, tujuan, mekanisme dan struktur organisasi Universitas Jember.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam menelitian ini sebagai berikut :

Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal-hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

Tujuan observasi untuk mengecek atau memastikan sendiri sampai dimana kebenaran data dan informasi yang telah dikumpulkan.

Wawancara

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang dipandang penting dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden. Responden berasal dari Mahasiswa dan Masyarakat dilingkungan Universitas/Institute. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Hasil Penelitian

Penulis akan memaparkan dan menganalisa data yang diperoleh setelah melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember. Data diperoleh dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil wawancara yang diajukan kepada informan dan hasil pengamatan peneliti untuk kemudian dianalisa. Data yang diperoleh terdiri dari

pengamatan lapangan dan dari hasil wawancara serta dari contoh kasus yang ada.

Kemudian dari hasil data tersebut akan diuraikan satu persatu dimensi beserta indikator yang penulis ajukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Data yang terkumpul dari tinjauan lapangan dan hasil wawancara serta contoh kasus yang ada akan penulis deskripsikan, sehingga diketahui bagaimana hasil analisis terhadap indikator-indikator yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember.

1. Sikap petugas, yaitu sikap, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
2. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan, yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan.
3. Waktu, yaitu ketepatan penyelesaian dan penerbitan sertifikat.
4. Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung seperti komputer, sumber daya manusiandan peralatan perlengkapan.
5. Pelayanan, yaitu kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada umumnya.

Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis menyajikan hasil pembahasan Kualitas Pelayanan Administrasi

Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember.

Bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah dan sopan. Petugas juga mengatakan untuk selalu berikap sopan kepada mahasiswa yang berurusan administrasi tersebut. Dalam hal keramahan petugas memberikan pelayanan wajib bersikap sopan dan selalu memberikan keramahan kepada mahasiswa yang mengurus administrasi ataupun pelayanan yang lainnya .

Prosedur dalam Kabag Akademik ialah Kemahasiswaan dan Alumni sudah menyampaikan kepada prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Jika ada mahasiswa yang merasa kebingungan untuk memenuhi persyaratan dalam pengurusan administrasi bisa langsung menanyakan kepada pegawai yang ada pada prodi jurusan masing-masing.

Waktu pelayanan terdapat keluhan dari mahasiswa tentang lamanya proses pelayanan dalam hal penyelesaian surat. Mahasiswa merasa waktu untuk pengurusan surat tidak sesuai dengan batas waktu dalam ketetapannya, sehingga mahasiswa merasa waktu terkesan lama.

Masih ada kekurangan pada saat pengurusan administrasi yang sering berubah-ubah. Dan petugas mempunyai cara alternatif agar mahasiswa mudah proses pelayanan dengan membuat pengumuman di masing-masing prodi.

Atribut pelayanan masih kurang memadai dari segi ruang tunggu yang sempit dan sudah banyak kursi ruang tunggu yang rusak dan terdapat plafon yang bolong sehingga sering basah kursi ruang tunggu pelayanan administrasi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember. Berdasarkan penelitian dan analisis penulis, maka penulis menemukan faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni. Berikut Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember.

Sarana dan Prasarana ialah Bawah listrik menjadi satu faktor penghambat proses administrasi. Dimana Universitas sudah menyediakan mesin jinset untuk mempermudah pegawai untuk proses pengurusan administrasi.

Sumber daya manusia yaitu Indikator sumber daya manusia (SDM) dilingkungan Universitas juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu faktor penentu keberhasilan/ kegagalan organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu maupun jumlah sumber daya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan faktor pendukung utama dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

Kesimpulan dan Saran

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan public di bidang pendidikan, Universitas Jember dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan pengurusan

administrasi harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh sebagian administrasi negara di Indonesia pada umumnya masih rendah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kualitas pelayanan tersebut cenderung kurang memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa, sehingga hal ini menyebabkan rendahnya kepercayaan ketaatan mahasiswa terhadap birokrasi publik.

Dari hasil pembahasan sebelumnya peneliti menarik kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember. sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik dilingkungan Universitas sudah lumayan terlaksana dengan baik. Ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Universitas sudah optimal. Hal ini dapat dilihat hasil wawancara yang telah dipaparkan sebelumnya bawah dari beberapa indikator berdasarkan teori yang digunakan seperti sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas (kemudahan) dan atribut pelayanan. Diantara indikator tersebut masih ada kelemahan dari proses pelayanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi pada indikator waktu yang masih belum sesuai dengan SOP dan masalah ini menjadi keluhan dari mahasiswa, dan pada indikator atribut pelayanan yang belum sesuai, dan kurang memadai dalam ruang tunggu dan kursi yang rusak.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember.

- a. Sarana pelayanan administrasi : teknologi dan listrik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan di lingkungan Universitas.
- b. Sumber Daya Manusia (SDM): Sumber daya manusia dibutuhkan dalam proses pelayanan, terutama pada fakultas dilingkungan universitas jember SDM menjadi faktor yang mempengaruhi pelayanan karna jumlah terbatas dan mahasiswa semakin banyak.

Saran dalam penelitian ini sebagai berikut Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan fenomena- fenomena yang di temukan, penulis memberikan beberapa saran yang di harapkan dapat membangun maupun dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam pelayanan pengurusan adminstrasi pada Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Jember adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Universitas untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang mengurus administrasi dapat berjalan dengan optimal.
2. Agar pelayanan pengurusan admnistrasi dapat terlaksana dengan baik, maka diharapkan kepada pihak Universitas dapat menambah sumber daya manusia yang berkompeten, melengkapi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk menunjang proses pelayanan, dan memperhatikan media informasi bagi mahasiswa yang mengurus admnistrasi, kemudian memberikan pelayanan ramah serta

cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, 2008 dan GDS tentang kinerja Pelayanan publik, 2003.
2. Boediono, B , 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
3. Dadang Juliantara. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Publik, Yogyakarta: pembaruan.
4. Dwiyanto, Agus. 2010. Manajemen PelayananPublik: Peduli, Inklusif, dan Kalaboratif. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
5. Gie, The Liang. 1993. Ensiklopedia Administrasi . Jakarta: Gunung Agung.
6. Gosperz, Vincent. 1998. Manajemen Kualitas Dalam Industri. Jakarta: PT. Gramedia.
7. Hardiyansyah. 2011. Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media.
8. Hasibuan. H, Melayu. 2003. Manajemen. Jakarta: PT. BumiAksara.

9. Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan public serta implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
10. Irawan, Handi. 2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo. Hal 38.
11. Juliantara. 2010. Andiminitrasi dan supervise pelayanan. Bandung. Remaja Rosdak karya Kepman PAN Nomor 25 Tahun 2004 dan Kepman PAN Nomor 58 Tahun 2002. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003
12. Kurniawan, Agun. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: UPP.AMP.YKPN.
13. Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
14. Monier HAS. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi aksara.
15. Parasuraman, 2008. Teori administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
16. Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka Utama.
17. Sanjaya, Mishra, Quality Confidence in Higher Education: an Introduction,
18. Sinambela Poltak, Lijan. 2006. Reformasi pelayanan publik, Teori, Kebijakan, dan Impelementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
19. Tjiptono, Fandidan Diana Anastasia 2004, Edisi Ke-empat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI
20. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan.