KUALITAS PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK UNISKA BANJARMASIN

Dewi Merdayanti*

ABSTRAK

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga penyedia pendidikan dituntut dapat memberikan pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan maksimal kepada masyarakat pengguna, yang pada gilirannya justru akan mampu memdorong kemajuan perguruan tinggi tersebut. Salah satu strategi yang dilakukan perguruan tinggi swasta dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah mahasiswa adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan yang optimal diharapkan mampu memenuhi harapan mahasiswa. Penilisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (*sevice quality*) Biro Administrasi Akademik Uniska Banjarmasin melalui *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. Data yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 96 orang responden dari populasi mahasiswa angkatan tahun 2009/2010 sebanyak 2.300 orang dan 4 orang informan, pendekatan yang digunakan dengan mengkombinasikan dua pendekatan yang mengarah pada pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif yang dituangkan dalam bentuk narasi untuk memaknai angka dalam tabel frekuensi dan mendiskripsikan saran yang diajukan responden. Hasil yang ditemukan menyatakan bahwa kualitas pelayan Biro Administrasi Akademik Uniska tergolong pada katagori baik untuk semua dimensi, jika dirinci maka dimensi yang terbaik dimulai dari *responsiveness, tangible, emphaty reliability dan assurance.*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi, sebagai salah satu institusi sentral dalam pembangunan Indonesia, secara terus menerus dihadapkan kepada berbagai perubahan yang bergerak sangat cepat dan menyentuh berbagai aspek hidup bermasyarakat. Dampak kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat menimbulkan beragam tantangan baru. Tantangan dan perkembangan tersebut mempersyaratkan perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi. Institusi pendidikan yang berkualitas akan bertahan keberlangsungannya bila berorientasi pada mutu yang tinggi, karena akan menghasilkan sumber daya manusia sesuai kebutuhan masyarakat dan profesional dalam bidangnya, berlandaskan ini UNISKA sebagai salah satu perguruan tinggi swasta sebagai penyedia jasa pendidikan yang sifatnya *pure service* dituntut bukan hanya mengutamakan dibidang pengajaran saja tetapi di bidang juga administratif, tidak dapat disangkal bahwa pelayanan administratif di suatu perguruan tinggi akan mempengaruhi citra atau image di masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan untuk kebutuhan mahasiswa. UNISKA selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan mahasiswa, dengan harapan mahasiswa merasa terpuaskan karena pelayanan yang baik juga dapat membentuk sebuah citra yang baik bagi lembaga.

Usaha UNISKA dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan mahasiswa, maka harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa, salah satunya yang diberikan oleh pelayanan dari Biro Adminstrasi Akademik.

Bagaimana kualitas pelayanan dari Biro Administrasi Akademik pada UNISKA Banjarmasin ?

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi lembaga pendidikan tinggi terhadap pentingnya kualitas layanan pendidikan dari tenaga administratif.

** Tenaga Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan*

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2001) bahwa : ”Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.”

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Mengukur Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2004) terdapat lima dimensi untuk mengukur pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibels*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni memberikan kemampuan pelayanan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan.
3. Daya Tangkap (*Responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kemampuan pelanggan.

Tidak jauh berbeda dengan pendapat Parasuraman dan kawan-kawan, menurut Lamb, Hair, Mc Daniel yang diterjemahkan oleh David Octarevia (2001) juga mengatakan ada lima komponen untuk menilai kualitas jasa melalui lima komponen sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*): kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan memberikan pelayanan yang tepat pada saat pertama kali. Komponen ini dianggap sebagai salah satu yang terpenting bagi konsumen.
2. Cepat Tanggap (*Responsivness*): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang segera.
3. Kepastian (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan.
4. Empati (*Emphaty*): memperhatikan konsumen secara individual.
5. Berwujud (*Tangibles*): bentuk fisik dan jasa. Bagian nyata dari jasa, meliputi fasilitas fisik, perkakas, dan peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Hadari Nawawi, 1990). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif sedehana melalui kuesioner, dimana penafsiran data mentah melalui rumus persentasi. $p = \frac{f}{N} \times 100\%$, dan pendekatan kualitatif melalui wawancara dimana penafsiran data mentah dan memaknai angka dituangkan dalam bentuk narasi.

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil adalah mahasiswa angkatan tahun 2009, sebanyak 2.300 mahasiswa dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin (Sekarang : 1992) : $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

$n = \frac{2.300}{1+2.300\ (0,10)^2}$ = 95,8 = 96 orang (dibulatkan)

jumlah sampel diatas sebanyak 96 orang pengambilan data menggunakan kuesioner dan 4 orang melalui wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Biro Administrasi Akademik Uniska dari Seluruh Dimensi

N0	Dimensi	SBS		SB		B		TB		STB		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	*Tangibels*	2	2,08	8	8,33	58	60,42	24	25	4	4,17	96	100
2	*Reliability*	1	1,04	7	7,3	48	50	32	33,33	8	8,33	96	100
3	*Responsiveness*	1	1,04	6	6,25	60	62,5	25	26,04	4	4,17	96	100
4	*Assurance*	1	1,04	4	4,17	48	50	36	37,5	7	7,29	96	100
5	*Emphaty*	1	1,04	3	3,13	53	55,21	30	31,25	9	9,37	96	100

Sumber : data diolah tahun 2012

Katagori : SBS = sangat baik sekali, SB = sangat baik, B = baik, TB = tidak baik STB = sangat tidak baik.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibels*

Dimensi bukti fisik (*Tangibels*) yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan fisik pada Biro Administrasi Akademik Uniska dapat dilihat dari ruang pelayanan kartu rencana studi/kartu hasil studi, program jaringan komputer entry data kartu rencana studi/kartu hasil studi, bangku tunggu antrian kartu rencana studi/kartu hasil studi, penampilan/kerapian karyawan, alat tulis kantor dalam pelaksanaan pelayanan, yang dinilai penting bagi mahasiswa dengan harapan semua kepentingan atas atribut tersebut dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa. Semua ini akan terwujud jika ditunjang oleh kinerja atau pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan tabel bahwa pernyataan responden lebih dominan berpendapat untuk dimensi *tangibles* yang ada pada Biro Administrasi Akademik Uniska mempunyai penilaian yang baik, yaitu sebanyak 58 responden (60,42%).

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*

Variabel kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya seperti ketepatan waktu penetapan cuti akademik, ketepatan waktu pendistribusian kartu rencana studi sesuai dengan kalender akademik, ketepatan waktu pendistribusian kartu hasil studi dengan kalender akademik, ketepatan jam kerja dalam pelayanan, ketepatan pelayanan diluar prosedur jam kerja.

Berdasarkan tabel bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa dimensi *reliability* yang ditawarkan Biro Administrasi Akademik Uniska mempunyai penilaian yang baik, yaitu sebanyak 48 responden (50%).

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsivness*

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan lembaga untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada mahasiswa dalam menyampaikan informasi yang jelas seperti kejelasan karyawan dalam memberikan/menyampaikan informasi yang berkaitan dengan akademik, kecepatan pelayanan karyawan dalam pelayanan, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kartu rencana studi, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kartu hasil studi, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan cuti akademik. Setiap atribut tersebut yang memiliki tingkat kinerja tinggi akan berdampak positif terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis deskriptip pada tabel bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa dimensi *responsiveness* yang ditawarkan Biro Administras Akademik Uniska mempunyai penilaian yang baik, yaitu sebanyak 60 responden (62,5%).

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance*

Dimensi Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan dan keterampilan lembaga untuk menimbulkan rasa percaya kepada para mahasiswa seperti kepercayaan mahasiswa pada karyawan dalam menyelesaikan tugas, rasa aman atas barang yang ditinggalkan diluar ruang pelayanan, kenyamanan tempat saat menunggu antrian kartu rencana studi, kenyamanan tempat saat menunggu antrian kartu hasil studi, kenyamanan parkir kendaraan saat pelayanan, berdasarkan analisis deskriptip pada tabel bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa dimensi *assurance* yang ditawarkan Biro Administrasi Akademik Uniska mempunyai penilaian yang baik, yaitu sebanyak 48 responden (50%).

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi e*mphaty*

Dimensi Empati (*emphaty*) yaitu kemampuan lembaga untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa seperti perhatian karyawan saat antrian panjang pengambilan kartu rencana studi, perhatian karyawan saat antrian panjang pengambilan kartu hasil studi siswa, pelayanan spesifik bagi mahasiswa sakit, pelayanan pengambilan kartu hasil studi melalui sistem jaringan komputer, pelayanan jam kerja diluar prosedur yang ditetapkan, menurut Parasuraman (Tjiptono : 2005) kepuasan atas *emphaty* terbentuk jika perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki operasi yang nyaman. Pendapat yang seirama dari Gronroos (Tjiptono : 2005) mengemukakan bahwa, kepuasan pelanggan atas emphaty akan tercipta pada saat pelanggan merasa bahwa karyawan kontak memperhatikan mereka dan berusaha memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati, berdasarkan analisis deskriptip pada tabel bahwa lebih dominan responden berpendapat bahwa dimensi *emphaty* yang ditawarkan Biro Administrasi Akademik Uniska mempunyai penilaian yang baik, yaitu sebanyak 53 responden (55,21%)

Berikut wawancara mengenai dimensi kualitas pelayanan pada biro administrasi akademik Uniska :

Informan 1 : dari dimensi tangibels, *"saya berharap ruangan dapat diperluas agar tidak berdesak-desakan dalam menunggu giliran baik pengambilan kartu rencana studi maupun kartu hasil studi".*

Ruangan pada Biro Adnimistasi Akademik terbagi atas 2 (dua) ruangan, dimana ruangan I untuk pelayanan kartu hasil studi dan ruangan II untuk pelayanan kartu rencana studi, untuk ukuran luas ruangan masing-masing 7,5 M x 3.5 M dan luas ruangan tersebut sudah termasuk untuk tenaga administrasi sehingga dan penempatan fasilitas lainnya sehingga ruang pelayanan untuk mahasiswa hanya satu perempat dari ruangan tersebut, untuk mengatasi antrian panjang pada saat pengambilan kartu rencana studi dan kartu hasil studi, perlu adanya aturan dari Biro Administrasi Akademik yang memberlakukan pendistribusian kartu rencana studi dan kartu hasil studi berdasarkan tahun angkatan atau berdasarkan Fakultas/Program Studi pada hari-hari tertentu yang ditetapkan,

ruangan yang kurang memadai karena tidak cukup luas bagi pelayanan kepada mahasiswa dapat diatasi dengan membuka sekat antara dua ruangan pada bagian pelayanan karena bahan sekat terbuat dari papan tipis dan mudah dibongkar sehingga masing-masing pintu yang selama ini digunakan untuk keluar-masuk pelayanan menjadi 2 (dua) pintu yang dapat diberikan label 1 (satu) pintu masuk dan 1 (satu) pintu keluar untuk pelayanan.

Informan 2 : dari dimensi reliability *"sebagai wakil dari teman-teman menginginkan agar pelayanan kartu hasil studi diusahakan untuk cepat dan tepat waktu, sebelum kartu rencana studi semester berikutnya diprogram agar mahasiswa tahu sks yang harus diambil".*

Biro administrasi akademik selalu berupaya untuk memberikan pelayanan kepada setiap mahasiswa, dalam menangani kartu hasil studi yang lambat, biro administrasi akademik telah meluncurkan program akademik berbasis web. (sia.uniska-bjm.ac.id) yang diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa.

Informan 3 : dari dimensi *resvonsiveness* dan *emphaty "respon dari petugas pelayanan sudah cukup baik dan santun, namun kami menginginkan pelayanan yang tidak diperlambat dan harus mampu memahami keadaan mahasiswa apalagi bagi mereka yang bekerja menyempatkan waktu pada jam istirahat kerja untuk mendapatkan pelayanan kartu rencana studi maupun kartu hasil studi , pelayanan yang sudah baik agar dipertahankan dan kalau perlu lebih profesional. karyawan mohon dapat meningkatkan disiplin dan on time dalam tugas"*.

Dari tangapan mahasiswa tersebut dapat menjadi masukan bagi karyawan biro administrasi akademik untuk dapat meningkatkan pelayanan, dan agar lebih ramah dan profesional, untuk pembentukan karakter seperti ini memang tidak pernah ada pelatihan tentang bagaimana sikap perilaku layan yang baik dalam menyampaikan pelayanan karyawan kepada mahasiswa, sebagai pimpinan pada Biro Administrasi Akademik harus lebih jeli lagi dalam pembinaan terhadap karyawan. Mengenai pelayanan yang kurang disiplin selama ini memang belum ada sanksi yang diberikan kepada karyawan yang datang terlambat sehingga pelayanan pun menjadi lambat, sekalipun telah telah ditetapkan jam kerja selama 6 (enam) jam dari jam 08.00 Wita sampai dengan jam 14.00 wita, namun hanya segelintir karyawan Biro Administrasi Akademik saja yang bisa untuk berhadir dalam pelayanan tepat waktu.

Informan 4 :dari dimensi *assurance "saya mengharapkan perlunya tempat penitipan barang agar mahasiswa merasa aman atas barang yang mereka tinggalkan seperti halnya penempatan sepatu para mahasiswa tidak terdapat tempat yang tertata rapi dan aman karena bagi mahasiswa yang masuk diruang Biro Administrasi Akademik baik untuk pelayan kartu hasil studi, kartu rencana studi maupun pelayanan cuti akademik harus dengan tanpa alas kaki sehingga pada masa antrian sepatu mahasiswa berserakan bahkan tertumpuk di luar ruangan*".

hal ini diakui Biro Administrasi Akademik sebagai suatu kelemahan pelayanan dan berusaha untuk dapat menata dan membuat aturan yang dapat memberikan jaminan rasa aman kepada mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan.

KESIMPULAN

Biro Administrasi Akademik UNISKA dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa melalui dimensi-dimensi pelayanan dengan katagori baik, dengan uraian sebagai berikut :

Kualitas pelayanan dari dimensi *tangibles*, Biro Administrasi akademik mendapatkan penilaian dengan katagori "baik" berjumlah 58 responden atau 60,42%, dan berdasarkan urutan penilaian maka untuk dimensi ini berada pada tingkat kedua dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dari dimensi *reliability*, Biro Administrasi akademik mendapatkan penilaian dengan katagori "baik" berjumlah 48 responden atau 50%, dan berdasarkan urutan penilaian maka untuk dimensi ini berada pada tingkat paling rendah yaitu pada tingkat kelima dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness*, Biro Administrasi akademik mendapatkan dengan katagori "baik" berjumlah 60 ressponden atau 62,5%, dan berdasarkan urutan penilaian maka untuk dimensi ini berada pada tingkat tertinggi yaitu pada tingkat pertama dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dari dimensi *assurance*, Biro Administrasi akademik mendapatkan penilaian dengan katagori "baik" berjumlah 48 responden atau 50%, dan berdasarkan urutan penilaian maka untuk dimensi ini berada pada tingkat keempat dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty*, Biro Administrasi akademik mendapatkan penilaian dengan katagori "baik" dengan jumlah 53 responden atau 55,21%, dan berdasarkan urutan penilaian maka untuk dimensi ini berada pada tingkat kedua dari kelima dimensi kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya, 2006, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta, Gramedia.

Gapersz, Vincent, 1994, Manajemen Kualitas, Jalakarta, Gramedia.

Lamb, Charles F. Hair, Mc. Daniel Carl, 2001, Marketing Research Translator David Octarevi, Jakarta, Salemba Empat.

Moenir, H.A.S., 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.

Nawawi, Hadari, 1990, Metode Penelitian Bidang Sosial, Jogyakarta, Gajah Mada University Press.

Tjiptono, Fandy, 2004, Strategi Pemasaran, Yogyakarta, Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 1996, Manajemen Jasa, Yogyakarta, PT. Andi.

Zeithaml, Valeri A, et.al., 1990, Delivering Quality Sevices: Balancing Customer Perceptions and Expectation, New York, The Free Press Adivision of Macmillan Inc.