

UPAYA PENATAAN ADMINISTRASI SEBAGAI LANGKAH PENINGKATAN PELAYANAN DI STT LEVINUS RUMASEBKAMPUS II WAMENA

MALEO TABUNI¹, YESKIEL HELUKA², PER BAYAGE³

STT Levinus Rumaseb

Email: tabunimaleo@gmail.com¹, yeskielhelukayehe@gmail.com², bayageper@gmail.com³

ABSTRAK

Persaingan kualitas antar perguruan tinggi dewasa ini terus meningkat, mendorong perguruan tinggi untuk tetap baik dipandang oleh semua pihak baik di lingkungan internal maupun eksternal perguruan tinggi. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian dilakukan untuk mengkaji kembali pelayanan akademik STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena menggunakan model evaluasi mutu pelayanan SERVQUAL. Hasil dari pengukuran parameter SERVQUAL menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun terdapat catatan antara lain mengenai fasilitas belajar, sarana prasarana, dan hak akses mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik. Catatan ini yang kemudian diajukan sebagai rekomendasi kepada perguruan tinggi untuk menentukan prioritas program untuk masa mendatang.

Kata kunci: Akademik, pelayanan, servqual

ABSTRACT

Competition for quality among tertiary institutions today continues to increase, encouraging tertiary institutions to remain well-regarded by all parties, both in the internal and external environment of tertiary institutions. Using a descriptive qualitative approach, this research was conducted to review the academic services of STT Levinus Rumaseb Campus II Wamena using the SERVQUAL service quality evaluation model. The results of the SERVQUAL parameter measurements show good service quality, but there are notes regarding, among others, learning facilities, infrastructure, and students' access rights to the Academic Information System. These notes are then submitted as recommendations to universities to determine program priorities for the future.

Keywords: Academic, service, servqual

PENDAHULUAN

Persaingan kualitas antar perguruan tinggi dewasa ini terus meningkat, mendorong perguruan tinggi untuk tetap baik dipandang oleh semua pihak, baik internal maupun eksternal. Namun poin yang penting adalah bahwa kualitas harus dilihat dari sudut pandang penerima layanan, bukan dari organisasi penyedia (Tjiptono dalam Mendrofa, 2019:6).

Perguruan tinggi di Indonesia saat ini dan yang akan datang, menghadapi permasalahan mengenai tingkat kesenjangan antara tuntutan dengan sumber daya internal yang terdapat dalam perguruan tinggi. Tuntutan kemajuan zaman dan dunia kerja seringkali tidak seimbang dengan sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi. Sadar akan posisinya sebagai salah satu pembentuk masyarakat intelektual perguruan tinggi memang harus menunjukkan eksistensinya dengan mampu menciptakan sumber daya manusia yang kompetitif dan inovatif. Untuk mencapainya tersebut dibutuhkan perguruan tinggi yang memiliki kredibilitas tinggi.

Berkenaan dengan hal itu, merupakan suatu keharusan bagi suatu manajemen perguruan tinggi untuk senantiasa peka terhadap proses perubahan yang terjadi dan sekaligus melakukan perubahan-perubahan organisasional sesuai dengan tuntutan yang diperlukan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang merupakan proses terpenting, dan determinatif. Berhasil tidaknya proses kerja organisasi perguruan tinggi sangat diwarnai bahkan ditentukan oleh memadai-tidaknya pengelolaan sumber daya manusia yang

dilaksanakan.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, menurut Kotler dalam Suzanto (2011:31) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa layanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian individu (empathy), dan bukti fisik (tangible). Komponen kualitas jasa pelayanan pada industri jasa pendidikan ini tidak cukup hanyasekedar pada macam atau jenis pelayanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung pada proses pengelolaan dan pemberian pelayanan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan pada konteks pendidikan tinggi bukanlah topik baru, dan sejumlah studi telah dicapai dalam bidang ini mengikuti studi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Mohammadi, A., & Mohammadi, J., 2014). Mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan model SERVQUAL, yang terdiri dari lima indikator, yaitu tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (kepastian), dan empathy (empati) (Suzanto, 2011:31).

Konsep jasa layanan lebih menekankan aspek praktek, kebijakan dan prosedur layanan, sehingga manajemen mutu lembaga pendidikan memiliki komitmen untuk mencapai kepuasan penerima jasa pendidikan. Sebagai paradigma baru, manajemen mutu layanan telah banyak diterapkan dalam lembaga-lembaga pendidikan dengan menempatkan pandangan bahwa produk pendidikan adalah berbentuk jasa layanan yang diberikan oleh pengelola sesuai standar mutu. Oleh karena itu, manajemen mutu layanan ini merupakan strategi pengelolaan mutu yang terlibat dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan yang dijiwai oleh motivasi dan sikap untuk memenuhi dan memuaskan harapan penerima layanan yang merujuk pada asas kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis dalam Sumiati dan Ahmad, 2021:45). Kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam manajemen mutu, karena itu perguruan tinggi harus mengidentifikasi para pelanggan dan kebutuhan mereka secara cermat, serta berusaha memenukannya.

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk meninjau kembali mutu layanan akademik di STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena menggunakan model SERVQUAL. Hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi prioritas program peningkatan untuk masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Subjek Penelitian ini adalah Wakil Ketua Bidang Akademik, Mahasiswa, dan Data Pelayanan Akademik di STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena. Ketiga subjek inilah yang akan dijadikan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena, terletak di jalan Hom-HomMuai Kompleks SMA Kristen Wamena Kelurahan Hetuma, Kecamatan Hubikiak, Kabupaten Jayawijaya, Provinsi Papua Pengunungan.

Penelitian yang dilakukan adalah evaluatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Secara khusus pengambilan data didasarkan pada konstruksi kunci SERVQUAL. Evaluasi merupakan kegiatan pengumpulan informasi untuk menetapkan apakah tujuan pelaksanaan kegiatan telah tercapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan untuk mencari data yang berkaitan dengan personal sumber dayam manusia penyedia layanan akademik, dan observasi dilakukan untuk mencari data perihal sumber daya kebendaan. Observasi dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan dua teknik tersebut secara lebih rinci ditunjukkan dalam tabel berikut;

| NO | KONTRUKSI KUNCI SERVQUAL | INFORMASI YANG INGIN DIGALI | METODE |
|----|------------------------------|--|--------------------------------------|
| 1. | Kehandalan (reliability) | Metode pendataan pelayanan akademik | Wawancara |
| | | Keberadaan Sistem Informasi Akademik | Wawancara |
| | | Kualifikasi pendidikan staf akademik dan tenaga pengajar | Wawancara |
| 2. | Daya Tanggap (responsifness) | Kemudahan akses pelayanan akademik | Wawancara dan Observasi |
| | | Kualitas pelayanan akademik (kecepatan dan ketepatan) | Wawancara dan Observasi |
| 3. | Jaminan (assurance) | Kredibilitas lembaga | Wawancara |
| 4. | Perhatian Individu (empathy) | Pendekatan pelayanan akademik | Wawancara dan Observasi |
| 5. | Bukti fisik(tangible) | Ketersediaan sarana prasarana pelayanan akademik | Wawancara, Observasi dan Dokumentasi |
| | | Bukti pelaksanaan pelayanan akademik | Wawancara, Observasi dan Dokumentasi |

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data Perolehan

Data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah hasil dari kegiatan Wawancara dan Observasi yang secara lebih rinci ditampilkan dalam table berikut;

a. Hasil Wawancara

1) Wawancara 1

Kegiatan ini berlangsung pada Jumat, 19 Mei 2023 dengan Bapak Melkisedek Sesfao, M.Pd sebagai Wakil Ketua Bidang Akademik di STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena. Informasi yang digali pada kegiatan ini adalah tentang metode pelayanan akademik yang selama ini digunakan beserta media dan pendekatannya, kualifikasi pemberi layanan, jaminan mutu perguruan tinggi, ketersediaan sarana prasarana, dan pengarsipan pelayanan akademik. Jawaban yang diperoleh adalah ; pelayanan akademik dilakukan secara manual dan komputasi. Hak akses mahasiswa terhadap pelayanan berbentuk komputasi seperti Sistem Informasi Akademik (SIKAD) diwakilkan oleh staf akademik dengan pertimbangan adanya keterbatasan kepemilikan perangkat akses dan kemampuan mahasiswa dalam mengakses internet. Sedangkan pendekatan yang dipakai saat memberi pelayanan akademik adalah humanis dan religius, artinya dilakukan dengan berdasar firman Allah dan menggunakan penuturan yang santun.

Penjaminan mutu perguruan tinggi terjamin oleh adanya akta pendirian dan akreditasi ini serangkaian dengan Kampus I yang ada di Sentani, Jayapura. Hal lain yang menunjang mutu adalah kualitas pemberi layanan akademik, terdiri dari Staf memiliki riwayat pendidikan minimal Strata 1. Untuk dosen minimal sudah menyelesaikan Magister dan beberapa juga Doktor.

STT Levinus Rumaseb Kampus bermitra dengan Yayasan Biji Sesawi Indonesia untuk mendirikan Kampus II Wamena ini, sehingga perkuliahan dilakukan di 7 (tujuh) ruangan belajar milik SMA Kristen Wamena sebagai salah satu sekolah yang ernaung di bawah Yayasan yang dimaksud. Untuk pelayanan

akademik, STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena memiliki satu ruang pelayanankhusus yang didalamnya termuat fasilitaspenunjang seperti komputer, laptop, infokus, printer, dan bank data baik komputer maupun dokumen fisik.

2) Wawancara 2

Wawancara kedua dilakukan pada Senin, 15 Mei 2023 dengan lima orang mahasiswa setiap Program Studi (Pendidikan Agama Kristen dan Teologi) untuk menggali informasi dari sudut pandang penerima layanan akademik mengenai kemudahan akses pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang selama ini diterima. Jawaban yang diperoleh adalah sangat baik (berskala maksimal 5 ketika diberi rentang 1 – 5) pada pertanyaan mengenai kemudahan akses, dan baik (7 dari 10 orang memberi nilai 5 ketika diberi rentang 1 – 5) pada pertanyaan tentang kepuasan setelah menerima pelayanan.

b. Hasil Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk menggali informasi pada Konstruksi Kunci ke 5, yakni Bukti fisik (tangible) dengan dua sasaran yaitu Ketersediaan sarana prasarana pelayanan akademik dan Bukti pelaksanaan pelayanan akademik. Apabila data/ benda yang dimaksud tersedia di lapangan maka diwakili dengan tanda centang (√).

| Sarana Prasarana | | Bukti Pelaksanaan Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|---------------------|-------------|-------------|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-----|
| SP Pelayanan (kantor, alat pelayanan dan publikasi pelayanan) | SP Perkuliahan (kantor dosen, kelas, media) | Arsip PMB | Data Dosen dan Staf | Salinan KRS | Salinan KHS | Arsip Laporan Kegiatan Kemahasiswaan | Data Lulusan | Surat Keluar | Surat Masuk | MOU |
| √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |

2. Pembahasan

STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berperan sebagai pemberi pelayanan, belum pernah menerima suatu penelitian yang bersifat peninjauan kembali pelayanan akademik yang sejak berdirinya perguruan tinggi sudah diberikan kepada mahasiswa. Maka dipandang perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan akademik untuk menentukan prioritas aspek peningkatan kualitas untuk mencapai suatu pelayanan prima.

Kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik apabila dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Dimensi yang dimaksud dalam penelitian ini terangkum dalam model SERVQUAL, yang terdiri dari lima konstruksi kunci, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati) (Suzanto, 2011:31). Hal ini sama dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian Masruroh dan Rahmaningtyas (2020:672. Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan) yang mengadopsi teori Parasuraman dengan komponen yang sama yaitu kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*).

Konstruksi kunci kehandalan dalam kualitas pelayanan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang tepat (Hardiyansyah dalam Masruroh dan Rahmaningtyas (2020:672)). Tolak ukur kehandalan adalah sejauh mana kemampuan dan keahlian pemberi layanan dalam bekerja memberikan pelayanan sehingga sebuah pelayanan layak disebut berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa

kemampuan dan keahlian pemberi layanan STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena sudah baik, hal ini dibuktikan dengan adanya 5 orang dosen bergelar Doktor, 19 orang dosen bergelar Magister dan 2 orang staf bergelar Sarjana.

Selain itu pelayanan menggunakan dua metode yaitu komputasi dan manual untuk memenuhi kebutuhan yang beragam seperti pendataan dan konsultasi yang tidak mungkin dilakukan dengan satu metode saja. Dalam hal keandalan pelayanan komputasi ini terdapat Sistem Informasi Akademik yang memuat semua informasi yang diperukan mahasiswa melalui akun mahasiswa di website milik perguruan tinggi, namun terdapat catatan yaitu hak akses belum diberikan kepada mahasiswa secara perorangan tetapi kolektif dilakukan oleh staf akademik. Hal ini dilakukan juga bukan tanpa alasan, tapi untuk mempermudah distribusi informasi mengingat kepemilikan perangkat, koneksi internet dan kemampuan akses mahasiswa yang cenderung kurang.

Perwujudan konstruksi kunci daya tanggap yang harus diberikan oleh pemberi pelayanan adalah berupa kemauan untuk membantu serta bertanggung jawab terhadap mutu yang diberikan kepada masyarakat di setiap pelayanan (Hardiyansyah dalam Masruroh dan Rahmaningtyas (2020:672)). Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa. Tolak ukur ketanggapan adalah sejauh mana pemberi layanan merespon keluhan, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta sejauh mana respon terhadap mahasiswa yang datang meminta pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini pun STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena sudah melakukannya dengan baik, dilihat dari penilaian mahasiswa sampel yang berada pada angka 100% untuk pertanyaan mengenai kemudahan akses dan ketepatan penerimaan pelayanan akademik.

Konstruksi kunci jaminan adalah kualitas pelayanan yang berkaitan dengan legalitas dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan. Jaminan ini harus diketahui oleh semua penerima layanan akademik untuk memberikan rasa kepercayaan menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini. Kepastian hukum atas kualitas yang dimaksud didapat dalam hasil penelitian, yakni diketahui bahwa adanya kepemilikan dokumen Izin Pendirian dan Terakreditasi BAN PT secara kolektif dengan STT Levinus Rumaseb Kampus II Sentani.

Perwujudan konstruksi kunci empati terdiri dari sikap ramah, sopan santun, menghargai, tidak diskriminasi, dan mendahulukan kepentingan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian, para pemberi layanan di STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena sudah baik dalam memberikan pelayanan akademik dengan berdasar pada pendekatan humanis dan religius.

Kualitas pelayanan akan lebih lengkap apabila konstruksi kunci tentang bukti fisik juga diperhatikan secara langsung, karena dari fasilitas dan sarana fisik yang nyata maka pelayanan akademik yang primamampu diwujudkan. Berdasarkan hasil penelitian, STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena memiliki ; 1 unit PC, 1 unit Laptop, 2 unit Printer, 3 buah rak dokumen, 7 ruang perkuliahan, 1 ruang dosen dan pelayanan akademik dan Koneksi internet Bakti Aksi. Sedangkan bukti pelaksanaan pelayanan akademik tersajikan dengan baik dalam Bank data akademik berupa tumpukan dokumen fisik yang disusun dalam rak-rak dokumen yang tersedia.

Namun terdapat catatan yaitu Praktikum masih menggunakan perangkat pribadi mahasiswa, yang tentu sulit dilakukan secara optimal apabila tidak semua mahasiswa memiliki perangkat pendukung. Catatan lain adalah ruang pelayanan akademik yang masih sama dengan kantor dosen, artinya dosen dan staf kurang memiliki ruang privat karena di tempat yang sama juga diselenggarakan semua pelayanan akademik kecuali perkuliahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian evaluatif deskriptif yang dilakukan, maka kesimpulan ditarik dengan mengacu kepada idealitas nilai konstruksi kunci. Keadaan ideal adalah ketika semua konstruksi kunci memiliki nilai yang sempurna atau tidak ada catatan sama sekali. Apabila idealitas ini diwakili dengan besaran persentase 100%, maka setiap konstruksi kunci memiliki muatan 20% (diperoleh dari presentase sempurna atau 100% dibagi dengan jumlah Konstruksi Kunci sebanyak 5 butir).

Berdasarkan pada hal tersebut maka pelayanan akademik di STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena menurut penelitian ini memiliki nilai idealitas 80% yang didapat dari 4 Konstruksi Kunci Model SERVQUAL yang tidak terdapat kekurangan (catatan temuan saat penelitian), dikalikan dengan muatan per konstruksi yaitu 20%, dengan catatan yang kemudian membuahkan rekomendasi prioritas program bagi kemajuan STT Levinus Rumaseb Kampus II Wamena di masa mendatang, sebagai berikut;

1. Sosialisasi dan pemberian hak akses ke Sistem Informasi Akademik kepada mahasiswa, sebagai wujud dari usaha untuk meningkatkan sumber daya manusia yang sadar dan mampu menggunakan teknologi dalam proses perkuliahan, serta mendorong mahasiswa untuk aktif memantau perkembangannya sendiri.
2. Pengadaan fasilitas penunjang perkuliahan seperti perpustakaan dan laboratorium komputer, untuk mengatasi ketidakmerataan kepemilikan perangkat penunjang perkuliahan di kalangan mahasiswa, serta untuk mempermudah mahasiswa dalam memperkaya pustaka ilmiahnya.
3. Pemisahan tempat antara pelayanan akademik dengan kantor dosen, agar pelayanan dapat fokus kepada masing-masing penerima layanan per kasus atau setiap layanan yang diminta.

DAFTAR PUSTAKA

- A, M., & J, M. (2014). *Educational Service Quality in Zanzibar University of Medical Sciences from Student Point of View. Education*, 4(5), 86–93.
- Darmawan, I. P. A. (2020). Estetika Panca Suara Dalam Upacara Yadnya di Bali. *Teologi Hindu*, 2(1), 61–70.
- Hidayat et al. (2021). Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi. *Jurnal Inovasi Penelitian* ISSN 2722-9467 (Online) Vol.1 No.12 Mei 2021 2735 ISSN 2722-9475 (Cetak)
- Masruroh dan Rahmaningtyas. (2020). Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal* Vol 9, No. 2, 30 Juni 2020, DOI: 10.15294-666-678.
- Mendrofa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Satuan Lalulintas Polresta Gunung Sitoli. *Jurnal Warta Edisi* : 60. ISSN : 1829-7463.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif : Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung : Alfabeta.
- Sumiati dan Atika Ahmad. (2021). Pengendalian Mutu Pendidikan: Konsep Dan Aplikasi. *IQRA : Jurnal Pendidikan Agama Islam*. ISSN : 2580-5304 | Volume 1 Nomor 1.
- Sunu et al. (2013). Studi Evaluatif Tentang Kualitas Pelaksanaan Pembelajaran Di SMP Negeri 3 Denpasar. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*. Volume 4 Tahun 2013.
- Suzanto. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol. 5, No.
- Copyright (c) 2023 CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan

1, April 2011, 28-44 ISSN 2443-0633.

Tanujaya, Chesley. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 2, Nomor 1.