

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MAHASISWA PADA FISIPOL UNIVERSITAS SABURAI BANDAR LAMPUNG

Oleh :
Lies Kumara Dewi
Dosen Tetap Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik USBRJ

ABSTRAK

Dalam era globalisasi, isu pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi perkembangan organisasi baik negeri maupun swasta. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Penelitian ini bertujuan 1) Untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisipol) Universitas Saburai. 2) Untuk mengetahui faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan harapan dapat menggali dan mengumpulkan data secara mendalam untuk memperoleh data utama yang dilakukan menggunakan wawancara langsung dengan informan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yaitu memberikan penjabaran terhadap hasil jawaban dari informan dengan uraian kalimat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pada Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai telah siap untuk menghadapi era globalisasi, hal ini terlihat pada tercapainya secara optimal dari tiga aspek substansi sebagai indikator kesiapan kinerja pegawai. Kinerja pegawai sudah baik dimana hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Serta tanggung jawab pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai juga sudah baik dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai, sikap, dan kedisiplinan yang ditunjukkan kepada mahasiswa.

Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa Pegawai pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa, yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah. Selain dari itu dari hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pegawai Fisipol Universitas Saburai dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

kata kunci : kinerja pegawai, pelayanan

THE ANALYSIS OF EMPLOYEES ACHIEVEMENT ON PROVIDING THE SERVICES TO THE STUDENTS IN SOCIAL AND POLITICS SCIENCE FACULTY AT UNIVERSITY SABURAI BANDAR LAMPUNG

By
Lies Kumara Dewi
Lecturers Remain Faculty ISIPOL University The Earth Ruwa Jurai

ABSTRACT

In Higher education, Lampung has many private colleges that have sprung up so it appeals many students. Similarly, the University Sang Bumi Ruwa Jurai (Saburai), which has been growing and developing towards the university which can compete to other colleges in the Lampung. Furthermore, the University Saburai should always create improvements in providing services to the students. This is very important because as an institution which is runs in the education, student satisfaction is very absolute, to encourage many parents who entrusted her children to study at the University Saburai. One of the faculties at the University Saburai is the Faculty of Social and Political Science are also being intensively making improvements in quality and service to the students. Faculty of Social and Political Sciences as a leading provider of education put the student as the main client.

The methods of research used observation, interviews and documentation data collection in this study. The analysis of the data in this study used a qualitative analysis that provides elaboration on the answers of respondents with sentence description of the performance of employees in providing services to students at the Faculty of Social and Political Science University Saburai Bandar Lampung. After analyzing, the conclusion is proved the truth by using the hypothesis.

Based on the results, it can be seen that the employees of the Faculty of Social and Political Sciences, University Sang Bumi Ruwa Jurai are ready for the globalization era, it can be seen at the optimal achieving of the three aspects of the substance as an indicator of the readiness of employee performance. Employee achievement is good where it is shown by the commitment and seriousness of employees in carrying out their duties and functions in providing services to students. As well as the responsibility of employees in Faculty of Social and Political Sciences, University Sang Bumi Ruwa Jurai, it also been run well where it can be seen from an employee's ability, attitude, and discipline to the students.

In providing services to students, Employees at the Faculty of Social and Political Science already provide services quickly and accurately. In the other words, providing service is required by the students, which provide fast service, accurate and friendly. Moreover, the results of the research shows that providing services to students of the Faculty of Social and Political Sciences, University Sang Bumi Ruwa Jurai represented politely and guided on the ethics of the profession.

keywords : employee achievement, services

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Memasuki era globalisasi seperti sekarang ini adalah adanya persaingan global, dimana salah satu dampak dari persaingan global yaitu peningkatan pelayanan dalam masyarakat. Peningkatan tersebut tentu saja akan mendorong adanya tuntutan peningkatan

pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat baik mengenai kualitas maupun kuantitas.

Begitu pula dalam dunia pendidikan Tinggi dimana di Provinsi Lampung telah banyak perguruan tinggi swasta yang bermunculan sehingga tentu saja semua bersaing untuk menjaring mahasiswa sebanyak-banyaknya. Demikian pula dengan Universitas Sang

Bumi Ruwa Jurai (Saburai) yang saat ini telah tumbuh dan berkembang menuju Universitas yang mampu bersaing dalam kancah pendidikan tinggi di Provinsi Lampung. Agar tetap eksis dalam kancah persaingan, maka Universitas Saburai harus selalu melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini menjadi penting karena sebagai institusi yang bergerak di bidang pendidikan maka kepuasan mahasiswa adalah hal yang sangat mutlak, agar semakin banyak masyarakat yang mempercayakan putra putrinya untuk menempuh pendidikan di Universitas Saburai.

Salah satu Fakultas yang ada di Universitas Saburai adalah Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang juga sedang gencar-gencarnya melakukan perbaikan dalam hal mutu dan pelayanan kepada mahasiswa. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik sebagai penyelenggara jasa pendidikan meletakkan mahasiswa sebagai customer utama. (Panduan Umum Universitas Saburai : 2008 : 5)

Keputusan mahasiswa dan orang tua/wali mahasiswa yang telah mempercayakan pendidikan putra-putrinya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, akan menjadi orientasi utama dalam pelayanan dengan mendayagunakan sumberdaya yang

dimiliki, sehingga melalui kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi hasilnya diharapkan dapat bermanfaat dan memuaskan masyarakat. Untuk mencapai semua itu tentu saja hal itu tidak terlepas dari kinerja pegawai pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai. Sorotan tajam tentang kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi wacana yang selalu aktual dalam studi administrasi negara . Penilaian Kinerja diukur dari daya guna dan hasil guna sebagai suatu hal yang diperlukan dalam pencapaian tujuan organisasi . Menurut Sedarmayanti (2000:55) mengungkapkan bahwa kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan kata lain kinerja individu adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaan atau untuk kerjanya. Kinerja yang meningkat akan turut mempengaruhi prestasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai.

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan kepada mahasiswa semakin berkembang pula seiring dengan munculnya permasalahan-permasalahan yang ada di Fisipol. Tidak bisa dipungkiri masih sering terdengar mahasiswa

mengeluh mengenai pelayanan dalam proses belajar mengajar, dimana terdapat dosen yang sering tidak masuk, dosen yang datang terlambat maupun dalam pelayanan yang lain seperti pembuatan KRS/KHS, Transkrip Nilai maupun pembuatan surat keterangan kuliah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “ **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa Pada Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung** “.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Dalam aspek Pelayanan Administrasi:
 - Masih ada sebagian mahasiswa yang mengeluh dalam pembuatan, Surat Keterangan.
 - Masih ada sebagian mahasiswa yang mengeluh dalam pengisian KRS maupun KHS.
2. Dalam aspek pelayanan pendidikan :
 - Dalam Proses belajar mengajar masih terdapat dosen yang sering terlambat maupun yang berhalangan hadir.

3. Perilaku Pegawai:

- Masih terdapat kinerja pegawai yang terlalu lama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Beranjak dari identifikasi masalah tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu **Bagaimanakah Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa Pada Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung ?**.

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa Fisipol Universitas Saburai.
- Untuk mengetahui faktor – faktor yang dapat penghambat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

2. Kegunaan Penelitian

- Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk evaluasi kinerja pegawai pada Fisipol Universitas Saburai serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan

kepada mahasiswa di masa yang akan datang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Kinerja

Arif Rahman (2003 : 21) memberikan pengertian kinerja sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan atau kegiatan/program/kebijakan oleh pegawai dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja pada dasarnya memuat unsur-unsur yang berkaitan dengan masalah proses, prosedur, tanggung jawab dalam mencapai target kerja, termasuk didalamnya tingkat produktivitas dan prestasi yang diwujudkan dalam kerja. Suatu lembaga apapun bentuknya perlu secara jelas mengetahui tingkat kinerja yang telah dicapai. Selain dari itu kinerja tersebut perlu diinformasikan kepada pihak tertentu guna mengetahui tingkat pencapaian hasil kerja lembaga yang dikaitkan dengan visi maupun misi yang diemban lembaga tersebut.

Selanjutnya Brata (2003 : 51) mengartikan kinerja sebagai kemampuan untuk mentaati dan mematuhi seluruh peraturan dan ketentuan, sehingga menghasilkan cipta/karya yang baik bermutu dan berkualitas. Oleh karena itu

, kinerja pegawai Fisipol Universitas Saburai sangat berkaitan erat dengan etika dan moral kerja pegawai yang terwujud dalam pemenuhan berbagai tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

2 Jenis Dan Tingkatan Kinerja

Kinerja pegawai Fisipol adalah merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Menurut *Dessler* (2012:34), kinerja merupakan prosedur yang meliputi (1) penetapan standar kinerja; (2) penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini; (3) memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

3. Ukuran dan Indikator Kinerja

1) Indikator Kinerja menurut Rivai (2011:309) yaitu :

- Produktifitas kerja yang memiliki ukuran pokok di antaranya :
- Sikap pegawai dimana dalam melaksanakan tugas

pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien.

- Kemampuan, dimana pegawai memiliki skill dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya.
- Semangat kerja, yang dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini di tunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas.
- Ketaatan pegawai secara garis besar terdapat beberapa ukuran pokok yaitu peneanaan biaya, ketepatan waktu, dan tata cara pelayanan yang terintegrasi.
- Kedisiplinan memiliki ukuran pokok yang harus ada yaitu kehadiran aparat, transparansi proses pelayanan, dan hasil pelayanan.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Dalam hal ini Jones (2012:92) mengatakan bahwa “Banyak hal yang menyebabkan terjadinya kinerja yang

buruk, antara lain: (1) kemampuan pribadi, (2) kemampuan manajer, (3) kesenjangan proses, (4) masalah lingkungan, (5) situasi pribadi, (6) motivasi”. Kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun kualitas.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi (determinan) kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi pegawai dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada kesempatan ini pembahasan kita fokuskan pada lingkungan non-fisik, yaitu kondisi-kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial instansi.

Menurut Prawirosentono, (2012:32) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel

psikologis. Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis.

Menurut Gibson (2013:45), variabel kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variabel demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung. Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini menurut banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis.

5. Pengertian Pelayanan

Menurut pendapat Joko Wiyono (1999:573) pelayanan adalah "Perbuatan (cara, hal, dan sebagainya) melayani, misalnya cepat dan memuaskan".

Menurut pendapat Joko Wiyono (1999:113) bahwa pengertian pelayanan adalah :

"Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Menurut Moenir (2002:16) menyebutkan bahwa pelayanan adalah "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Pelayanan juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sedangkan orang yang memberi pelayanan disebut dengan pelayan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Tujuan Pelayanan

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1985 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Pegawai Pemerintah kepada Masyarakat,

bahwa tujuan pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengaktifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

c. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Faisal Tamin (2003:7-8) bahwa standar pelayanan publik meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan; yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 2) Waktu penyelesaian; yaitu waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan sejak pengajuan sampai dengan

penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pelayanan.
- 4) Produk pelayanan; yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana; yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Pelayanan Yang Efektif

Menurut pendapat Agus Dwiyanto (2012:28) bahwa efektivitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan beberapa kriteria :

1. Tepat, dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
2. Cepat, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkannya dengan cepat.
3. Murah, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah.

4. Ramah, dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dan dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi”.

6. Mahasiswa

Menurut Susanto, (Rahmawati, 2006 : 13) mahasiswa merupakan kalangan muda yang berumur antara 19 sampai 28 tahun yang memang dalam usia tersebut mengalami suatu peralihan dari tahap remaja ke tahap dewasa. Sosok mahasiswa juga kental dengan nuansa kedinamisan dan sikap kenyataan objektif, sistematis dan rasional. Kenniston (Rahmawati, 2006 : 13) mengatakan bahwa mahasiswa (*youth*) adalah suatu periode yang disebut dengan "studenthood" yang terjadi hanya pada individu yang memasuki *post secondary education* dan sebelum masuk ke dalam dunia kerja yang menetap. Berbeda dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh dua ahli tersebut di atas, Visi Pelayanan Mahasiswa menyebutkan bahwa mahasiswa adalah seseorang yang sedang mempersiapkan diri dalam keahlian tertentu dalam tingkat pendidikan tinggi.

Sarwono, (2001 : 12) menyatakan bahwa mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperoleh statusnya karena ikatan

dengan perguruan tinggi. Mahasiswa juga merupakan calon intelektual atau cendekiawan muda dalam suatu lapisan masyarakat yang sering kali syarat dengan berbagai predikat.

Mahasiswa dalam peraturan pemerintah RI No.30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Selanjutnya menurut Sarwono (2001 : 13) mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi terdaftar untuk mengikuti pelajaran di perguruan tinggi dengan batas usia sekitar 18-30 tahun.

Mahasiswa mempunyai peran penting sebagai agen perubahan (*agent of change*) bagi tatanan kehidupan yang secara realitas dan logis diterima oleh masyarakat, (Chaerul, 2002 : 24). Sejalan dengan pendapat Chaerul, Kartono, (Rahmawati, 2006) menyebutkan bahwa mahasiswa merupakan anggota masyarakat yang mempunyai ciri-ciri tertentu antara lain :

- 1) Mempunyai kemampuan dan kesempatan untuk belajar di perguruan tinggi sehingga dapat digolongkan sebagai kaum intelektual
- 2) Mahasiswa diharapkan nantinya dapat bertindak sebagai pemimpin

masyarakat ataupun dalam dunia kerja.

- 3) Mahasiswa diharapkan dapat menjadi daya penggerak yang dinamis bagi proses modernisasi
- 4) Mahasiswa diharapkan dapat memasuki dunia kerja sebagai tenaga yang berkualitas dan profesional.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian melalui pentahapan-pentahapan penelitian, dimulai dari identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, mencari dasar-dasar teori menentukan metode penelitian yang dapat digunakan meliputi : pengumpulan dan pengolahan data, analisis data serta penetapan kesimpulan dimana proses mencari pemecahan masalah secara sistematis dengan menggunakan metode ilmiah serta aturaan-aturan yang berlaku.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan ditetapkan oleh peneliti berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut : 1. Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayan kepada mahasiswa Fisipol Universitas Saburai

dengan indikator yaitu : a. Produktifitas Kerja, b. Ketaatan Pegawai dan c. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

3.2. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Winarno Surahmad, (2012 : 23) menyatakan bahwa observasi yaitu mengumpulkan data – data atau keterangan – keterangan yang akan dilaksanakan dengan pengamatan secara langsung ditempat objek penelitian.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung yang berkaitan tentang analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pada Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung.

2. Wawancara

Menurut WS Winkel, (1995 : 25) menyatakan bahwa wawancara adalah suatu alat untuk memperoleh fakta / data informasi secara lisan. Dengan mengadakan wawancara penulis mendapatkan data atau keterangan dengan cara bercakap-cakap berhadapan

muka secara lisan dengan para responden atau pegawai dan mahasiswa dengan teknik *purposive sampling*, daftar pertanyaan terbuka yang telah disusun terlebih dahulu pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.

3. Dokumentasi

Untuk mendapatkan data dokumentasi ini penulis mengumpulkan data dokumen yang berbentuk tulisan yang ada pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.

3.3. Subjek dan Sumber Informasi

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung. Sebagai Sumber informasi adalah mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dari bulan Juli sampai dengan September (3 Bulan) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sebagai Key Informan (informan kunci) adalah 1. Kepala Tata Usaha, Serta 3 (tiga) orang subag yaitu subag akademik, subag kemahasiswaan dan subag umum .

Selain dari itu 4 (empat) mahasiswa sebagai ketua kelas yang mewakili perangkatan. Pelayanan yang diberikan meliputi : Pembuatan KRS/KHS, Surat Keterangan Kuliah, Surat Keterangan Riset, Pendaftaran mahasiswa baru dan proses belajar mengajar.

3.4. Metode Analisis Data

Analisis yang peneliti gunakan untuk menganalisa adalah analisis kualitatif yaitu memberikan penjabaran terhadap hasil jawaban dari sumber informan dengan uraian kalimat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pada Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung. Setelah dianalisis kemudian diambil suatu kesimpulan dan saran.

3.5. Metode Pengolahan Data

Data yang terkumpul dari sumber informasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data di atas, selanjutnya diadakan pengolahan data serta dianalisa. Analisa data diperlukan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkapkan variabel penelitian, yang kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif, sehingga diharapkan hasil penelitian yang didapat dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam usaha memberikan pelayanan kepada mahasiswa pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai menetapkan program manajemen kepegawaian berbasis kinerja. Salah satu adalah penjabaran dari visi, misi dan rencana strategi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Untuk mengukur kinerja pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai terdapat 3 aspek yang menjadi pedoman yaitu Produktifitas Kerja, Ketaatan pegawai, dan Kedisiplinan.

1. Produktifitas

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan

kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai sudah melaksanakan tugasnya dengan baik karena menurut mahasiswa pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah yang disertai tutur kata yang baik.

2. Ketaatan Pegawai

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan struktur organisasi pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai setiap pelaksanaan program yang telah di jalankan oleh pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai telah mendapat sambutan yang positif dari kalangan mahasiswa.

Taat memiliki arti selalu melaksanakan segala peraturan yang ditetapkan. Ketaatan terhadap peraturan yang dilaksanakan dengan sungguh sungguh akan mewujudkan ketertiban dan ketentraman dalam memberikan pelayanan. Peraturan yang dibuat harus dilaksanakan secara bersama-sama sebab

peraturan tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama. Ketaatan juga merupakan modal yang utama bagi setiap orang untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara keseluruhan.

3. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kinerja pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani mahasiswa. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang diembannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap mahasiswa yang dilayaninya. Kedisiplinan pegawai Fisipol Universitas Saburai telah dilaksanakan sesuai dengan jam kerja yaitu pukul 15.00 – 20.00 WIB.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan adalah cara atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu instansi yang tugasnya memberikan pelayanan kepada seseorang atau kelompok orang yang meminta pelayanan.

4. Pelayanan kepada mahasiswa

Beberapa pelayanan yang diberikan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan yang tepat
Dalam arti apa yang diberikan atau dilakukan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
- b. Memberikan pelayanan yang cepat,
Dalam arti mahasiswa memperoleh apa yang diinginkannya dengan cepat.
- c. Murah, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya murah.
- d. Memberikan pelayanan dengan ramah,
Dalam arti pelayanan atau hubungan antara petugas dan dengan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi”.

Pelayanan yang baik dan efektif dapat dilihat dari ciri-ciri atau karakteristik dalam pelaksanaannya adalah kesederhanaan yaitu apabila prosedur dan tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan yang jelas dan ada kepastiannya yakni dalam hal prosedur atau tata caranya, persyaratannya baik

teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab untuk memberikannya, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaiannya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yaitu bersifat efisiensi yaitu persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dan mencegah pengulangan kelengkapan persyaratan dari satuan unit kerja lain.

Pelayanan yang baik harus bersifat ekonomis yaitu pengenaan biaya ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan yang baik harus bersifat adil dan merata yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan diupayakan agar seluas mungkin dan tidak membedakan antara mahasiswa yang satu dengan mahasiswa yang lain. Kemudian pelayanan yang baik adalah pelayanan yang selalu tepat waktu artinya pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

2. Hambatan-Hambatan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan kepada mahasiswa

Beberapa hambatan yang menjadi faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik antara lain adalah sebagai berikut :

1. Masih terbatasnya sumber daya manusia yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang khusus menangani tentang mahasiswa.
2. Kurangnya fasilitas dan sarana penunjang pelayanan. Dalam hal ini terkendala listrik yang sering padam pada saat proses belajar mengajar.
3. Terdapat dosen yang kurang proaktif apabila berhalangan hadir sehingga mengganggu dalam proses belajar mengajar.

3. Upaya yang dilakukan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam penanganan masalah di atas antara lain :

1. Agar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tidak terhambat karena terbatasnya sumber daya manusia, maka pihak Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mengefektifkan pegawai agar dapat bergaya guna dan berhasil guna

dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

2. Menambah fasilitas penunjang seperti sarana dan prasarana yaitu seperti apabila listrik mati maka dapat menggunakan genset, sehingga tidak mengganggu proses belajar mengajar.
3. Selain dari itu pihak Fakultas juga selalu proaktif menghubungi dosen yang akan mengajar, sehingga apabila dosen yang bersangkutan berhalangan hadir dapat segera diganti oleh dosen yang lain.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa secara cepat, tepat dan ramah serta sopan dan berpedoman pada etika profesi.
- 2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah menambah sarana dan prasarana untuk memperlancar proses belajar mengajar yaitu salah satunya dengan pengadaan genset

untuk mengantisipasi apabila listrik padam.

5.2. Saran

Dari hasil kesimpulan dapat diberikan saran sebagai berikut :

- 1) Hendaknya pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai dapat lebih proaktif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat berjalan lebih baik lagi.
- 2) Bagi dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai agar lebih meningkatkan koordinasi agar apabila berhalangan hadir dapat segera diantisipasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 1995, *Kriteria Pelayanan*. Gramedia Jakarta.
- Arif Rahman, 2003. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT Erlangga, Jakarta
- Brata, 2003. *Pembangunan Manusia dan Kinerja* PT Gramedia Indonesia, Jakarta'
- Chaerul, 2002, *Mahasiswa Dalam Anggota Masyarakat*, Gunung Agung, Jakarta.
- Dessler, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia* PT Prasetya Mulya, Jakarta

- Faisal Tamin, 2003, *Standarisasi Pelayanan*. Rhineka Cipta Bandung.
- Gibson, 2013. *Perilaku Manajemen Organisasi*, Erlangga Jakarta.
- Jones, 2012. *Kinerja Pegawai*. Mandar Madju, Jakarta.
- Joko Wiyono, 1999, *Pengertian Pelayanan*. Mandar Maju, Bandung.
- Knopfemacher, dalam Sarwono, 2001, *Intelegensi*, Citra Aditya Bhakti, Jakarta.
- Moenir, 2002, *Faktor Faktor Pelayanan Administrasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Prawirosentono, 2012. *Bahasa Komprehensif Strategi Pengambilan Keputusan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Rivai, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya
- Sarwono, 2001, *Mahasiswa dan Masyarakat*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2000. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju Jakarta.
- Susanto, Rahmawati, 2006, *Mahasiswa dan Permasalahannya*. Rhieka Cipta, Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Panduan Umum Universitas Saburai (2008 : 5)
- Peraturan Pemerintah No: 30 th 1990 tentang pengertian Mahasiswa.
- Intruksi Presiden No : 1 tahun 1985 Tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Pegawai Pemerintah Kepada Masyarakat.