PELAYANAN PRIMA FAKULTAS ILMU SOSIAL (FIS) UNNES DALAM BIDANG AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

Eko Handoyo
Jurusan PKn FIS Unnes

Abstract

The problems to be solved in this study are: (1) The types of academic and student services are provided by the Social Sciences Faculty?, (2) how far principles of public service pinsip applied in the Social Sciences Faculty provides academic and student services?, (3) Sejaumanakah academic and student services are organized Social Sciences Faculty is based on the Standard Public Service?, (4) How big is the level of customer satisfaction (students, stakehoulder, and communities) to academic and student services provided by the Social Sciences Faculty?. The purpose of this research is to solve the problems mentioned above.

This research took the location of the Social Sciences Faculty, especially in the areas of student services at the 2nd floor of Building C7. Object of this research is excellent service performance demonstrated by the Social Sciences Faculty (FIS) Unit of analysis is the study of service providers implementing academic and student who coordinated the FIS and the Head of the TU leadership ranks of the faculty involved. The things that will be examined and dianalis in this study are: (1) the forms of academic services (booking courses, KRS printing, etc.), (2) application of the principles of public service organized by the Social Sciences Faculty , (3) application of public service standards in the service of academic and student affairs, (4) measuring the level of customer satisfaction (students and other stakehoulder) for academic and student services provided by the Social Sciences Faculty (FIS).

Source of research data is the primary and secondary. A primary source is data obtained from the FIS service providers and students. Study sample as many as 96 people obtained by snowball sampling technique and incidental sampling. Secondary data obtained from the database of students, faculty profiles, and SOP academic and student affairs. This research data collected through questionnaires, observation, interviews, and Focused Group Discussion (FGD). To test the validity of data, used triangulation methods. Further data were analyzed quantitatively and qualitatively.

From the results of research and field findings, it can be concluded the following things: (1) academic and student services provided by the Social Sciences Faculty is in conformity with principles, principles, and service standards as set by the government, (2) students and stakeholders Other interests satisfied with the services provided by the Social Sciences Faculty, (3) the general performance of the Faculty of Social services better, but in some service elements still need improvement, namely the responsibilities of staff, assurance / compliance costs of service, speed of service, and certainty / precision service schedule. Based on our research, suggested the need for increased responsibility and speed of service by way of: (a) The unit leader should coordinate and synchronize routine tasks, (b) the leadership of the faculty and administration (the administration) should do the monitoring and evaluation of staff performance or employees, (c) the need for a refresher and increase staff competence in accordance with its tasks through

PENDAHULUAN

Sesuai dengan rencana strategis Unnes 2006-2010 dan renstra bisnis yang disusun dalam rangka menjadikan Unnes sebagai Badan Layanan Umum (BLU), Unnes ingin mengembangkan diri sebagai universitas bertaraf internasional yang memiliki karakterisistik sehat, unggul, dan sejahtera. Sejalan dengan visi Unnes tersebut, Fakultas Ilmu Sosial (FIS) sebagai bagian dari Unnes pun dalam visinya juga diarahkan menjadi fakultas bertaraf internasional yang sehat, unggul, dan sejahtera. Oleh karena itu, seluruh energi fakultas dikerahkan untuk menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta kegiatan di bidang kemahasiswaan guna dapat mewujudkan visi FIS tersebut.

Unnes, demikian pula pula FIS senantiasa berbenah diri untuk meningkatkan pelayanan prima kepada stakehoulder dan segenap masyarakat. Itulah sebabnya, seluruh sumber daya dan kegiatan Universitas dan fakultas diarahkan pada 3 pilar utama, yaitu : (1) pemerataan dan perluasan akses pendidikan; (2) peningkatan mutu, relevansi dan daya saing; serta (3) penguatan tata kelola, akuntabilitas, dan pencitraan publik. Seluruh aktivitas Universitas dan Fakultas bertumpu pada 3 pilar tersebut dimaksudkan agar mampu memberikan kontribusi yang besar bagi pengembangan ilmu dan peningkatan kesejahteraan masyarakat serta dapat bersaing dengan perguruan tinggi ternama di dunia.

Berbagai aspek positif atau keunggulan-keunggulan yang dimiliki Fakultas Ilmu Sosial (FIS) dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja fakultas. Sementara itu, keterbatasan atau kelemahan yang dimiliki fakultas jika tidak segera ditangani akan menghambat kinerja dan layanan yang diberikan oleh fakultas kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama (prime costumer), stakehoulder, dan masyarakat. Bagaimana fakultas memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, stakehoulder, dan stakehoulder agar dapat diperoleh pencitraan publik yang baik di mata pelanggan, stakehoulder, dan masyarakat, itulah yang akan dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini.

Sebagaimana sudah diuraikan dalam latar belakang bahwa Fakultas Ilmu Sosial sebagai bagian dari Universitas Negeri Semarang terikat pada janji kepada masyarakat, yaitu ingin meningkatkan budaya mutu dan meningkatkan pelayanan (prima) kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama, stakehoulder, dan masyarakat. Memberikan pelayanan prima mengandung arti bahwa budaya kerja yang selama ini dijadikan pedoman oleh para dosen dan karyawan, yakni kerja bertumpu pada norma (juklak dan juknis), berdasarkan petunjuk atau kebijakan dari pihak atasan, sehingga pekerjaan dipandang sebagai sesuatu yang rutin, perlu diubah dengan kinerja kreatif yang lebih berorientasi kepada mutu atau *quality based creative activity*. Oleh karena dimensi fakultas cukup luas, maka dalam penelitian ini hanya akan diambil salah satunya, yaitu kinerja karyawan di fakultas dalam memberikan pelayanan baik di bidang akademik maupun kemahasiswaan.

Berdasarkan identifikasi masalah

tersebut, maka *masalah-masalah* yang hendak dipecahkan dalam penelitian ini adalah : 1). Jenis-jenis pelayanan akademik dan kemahasiswaan apakah yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Sosial ?; 2). Sejauhmana prinsip-pinsip pelayanan publik diterapkan Fakultas Ilmu Sosial dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan ?; 3). Sejaumanakah pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diselenggarakan Fakultas Ilmu Sosial didasarkan pada Standar Pelayanan Publik ? 4). Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa, stakehoulder, dan masyarakat) terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial ?

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis : 1). Jenis-jenis pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Sosial; 2). Prinsip-prinsip pelayanan publik yang diterapkan Fakultas Ilmu Sosial dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan; 3). Aplikasi standar pelayanan publik oleh Fakultas Ilmu Sosial dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan 4). Tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa, stakehoulder, dan masyarakat) terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial.

Secara *teoritik*, penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan bagaimana prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik yang mengacu pada teori etika diterapkan dalam pelayanan publik. Pelayanan prima sebagai esensi dari pelayanan publik jika diselenggarakan dengan menggunakan prinsip-prinsip dan standar tertentu secara hipotetik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan stakehoulder.

Secara *praktis*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan data dan informasi tentang aplikasi prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan RUU Pelayanan Publik. Selain itu, diketahui pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial. Data yang akurat dari penelitian tersebut, diharapkan dapat digunakan oleh manajemen Fakultas Ilmu Sosial (FIS) untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu pelayanan akademik dan kemahasiswaan kepada para mahasiswa, stakehoulder dan masyarakat.

Kebijakan publik dan pelayanan publik merupakan konsep penting dari kepemerintahan yang baik, artinya bahwa jika pemerintah membuat kebijakan publik yang mencerminkan kehendak, kepentingan dan sesuai dengan kebutuhan rakyat serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan kriteria efektivitas, efisiensi dan keadilan, maka tindakan pemerintah dapat dikatakan baik. Pemerintah semacam ini dapat digolongkan telah memenuhi unsur kepemerintahan yang baik (good governance).

Banyak pengertian mengenai kebijakan publik. Biasanya para penulis atau ahli membuat definisi berdasarkan sudut pandang masing-masing. Mustopadidjaja (2002 : 5) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permaslahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh instansi yang berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan negara dan pembangunan. Tidak berbeda dengan pandangan Mustopadidjaja, Jones mengartikan kebijakan sebagai perilaku yang tetap dan berulang dalam hubungan dengan usaha yang ada di dalam dan melalui pemerintah untuk memecahkan masalah umum (Abidin 2006 : 21)

Anderson mengartikan kebijakan publik sebagai arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan (Winarno 2007 : 18). Konsep kebijakan yang ditawarkan Anderson tersebut dipandang tepat, karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan, bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Mirip dengan pandangan Anderson, Parker memahami kebijakan publik sebagai suatu tujuan tertentu, serangkaian asas tertentu atau tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subjek atau sebagai respon terhadap suatu yang krisis (Wahab 2008 : 51). Tidak jauh berbeda dengan yang diutarakan oleh Anderson dan Parker, Thomas R. Dye mengartikan kebijakan pubik sebagai semua pilihan atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah (Wahab 2008 : 51).

Kebijakan publik yang dihasilkan oleh pemerintah dalam implementasinya berupa pelayanan publik atau dengan kata lain, pelayanan publik merupakan aspek dinamis dari kebijakan publik. Apakah kebijakan publik benar-benar bermanfaat bagi rakyat atau tidak, dapat diukur dari sejauhmana pelayanan yang diberikan pemerintah atau birokrasi dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik (Arif 2008 : 3). Pelayanan prima melibatkan siapa (who) yang menyediakan pelayanan, barang atau jasa layanan apa (what) yang diberikan, dan kepada siapa (for whom) pelayanan diberikan. Dari tiga unsur tersebut, siapa yang memberi pelayanan memegang peranan penting. Selain harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dibutuhkan berkenaan dengan sifat pekerjaannya, pemberi atau penyedia pelayanan harus memiliki sikap, kepribadian dan perilaku yang prima dalam memberikan pelayanan. Kepribadian prima yang dibutuhkan tersebut mencakupi : tampil ramah, sopan dan penuh hormat, yakin, rapi, dan ceria, serta senang memaafkan, bergaul, belajar dari orang lain, kewajaran dan menyenangkan orang lain (Sutopo dan Suryanto 2006 : 45).

METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian, diuraikan jenis disain dan pendekatan penelitian yang digunakan, objek dan lokasi kegiatan penelitian, unit analisis, fokus penelitian, sumber data, cara pengambilan sampel, cara pengumpulan data, cara menguji validitas data, dan teknis analisis datanya. Mengacu pada masalah penelitian yang hendak dipecahkan, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Sebagaimana dikatakan Slamet (2008 : 7), penelitian deskriptif bermaksud untuk memberikan uraian mengenai suatu gejala sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti hendak mendeskripsikan bentuk-bentuk pelayanan akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial. Demikian pula akan dilihat dan dianalisis sejauhmana asas-asas, prinsip-prinsip dan standar pelayanan prima diterapkan oleh FIS dalam menyelenggarakan pelayanan akademik dan kemahasiswaan. Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan dua cara. Pertama, deskripsi kualitatif, dimana data-data kualitatif akan dianalisis dan dideskripsikan secara kualitatif. Itulah sebabnya, penelitian ini juga merupakan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong 1993 : 3; Bogdan dan Taylor 1992 : 21). Kedua, deskripsi kuantitatif, yakni menggunakan ukuran kuantitatif terhadap data-data yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini juga hendak menganalisis tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa dan stakehoulder) terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial (FIS), sehingga analisis yang tepat adalah analisis statistik deskriptif (Sugiyono 1997 : 21). Objek penelitian ini adalah kinerja pelayanan prima yang ditunjukkan oleh Fakultas Ilmu Sosial (FIS) khususnya layanan di bidang akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Kabag, Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan FIS beserta stafnya khususnya di kantor Dekanat. Unit analisis penelitian adalah para pelaksana penyedia layanan akademik dan kemahasiswaan yang dikoordinasi Kabag TU FIS serta melibatkan jajaran pimpinan fakultas. Lokasi kegiatan penelitian adalah area pelayanan di gedung C7 FIS Unnes, yakni tempat dimana para mahasiswa, para alumni dan pihak-pihak lain yang berkepentingan meminta layanan atau berurusan dengan fakultas.

Penelitian tentang kinerja pelayanan sangat luas dimensinya, karena itulah dalam penelitian ini hanya dibatasi pada bagaimana Fakultas Ilmu Sosial (FIS) menerapkan asas-asas, prinsip-prinsip, dan standar pelayanan prima dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan kepada pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa dan stakehoulder lainnya. Secara rinci hal-hal yang akan dikaji dan dianalis dalam penelitian ini adalah : (1) *bentuk-bentuk* pelayanan akademik (pemesanan mata kuliah, pencetakan KRS, pengurusan izin survai atau penelitian untuk tugas mata kuliah maupun skripsi, pencetakan transkrip nilai, pembuatan SKL dan entry kelulusan di SIKADU, dan lain-lain) dan pelayanan kemahasiswaan (pengurusan surat keterangan masih aktif kuliah, legalisir ijazah dan transkrip nilai, serta pengurusan beasiswa), (2) penerapan *prinsip-prinsip* pelayanan publik (kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta keamanan dan kenyamanan) yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Sosial, (3) aplikasi *standar* pelayanan publik (dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta jaminan pelayanan), (4) pengukuran tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa dan stakehoulder lainnya) terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial (FIS). Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan tersebut, akan diuraikan selengkapnya pada bagian analisis data.

Sumber data penelitian ini adalah primer dan sekunder. Sumber primer adalah data-data yang diperoleh dari para responden, yaitu para penyedia layanan, yaitu Kabag TU, Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan, staf akademik dan kemahasiswaan, serta mahasiswa dan stakehoulder lain yang pada saat penelitian ini dilakukan mengurus kepentingannya di fakultas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif sekaligus, oleh karenanya persoalan yang muncul adalah berapa jumlah sampel yang diambil. Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2006 : 300).

Oleh karena sampel yang diambil dalam penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk menggeneralisasi hasil penelitian, tetapi untuk memperoleh informasi dan data yang maksimal, maka jumlah sampelnya tidak ditentukan secara pasti. Mengikuti karakterisitik penelitian kualitatif, jumlah sampel ditentukan di lapangan pada saat pengumpulan data. Dasarnya adalah data telah jenuh dan informasi sudah tuntas (redudancy). Sampel kualitatif ini digunakan untuk menggali data yang berkenaan dengan bentuk-bentuk pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang disediakan fakultas serta aplikasi prinsip-prinsip dan standar pelayanan prima dalam menyelenggarakan pelayanan akademik dan kemahasiswaan. Sementara itu, untuk menganalisis data yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan pelanggan, maka diperlukan jumlah sampel yang pasti. Jumlah populasi mahasiswa FIS saat ini adalah 2334 orang dan berdasarkan data tabel sampel yang disusun Arkin dan Colton, jumlah populasi tersebut termasuk dalam kisaran populasi 2000 orang. Dengan mengambil confidence interval 95 % dan standar error 10 %, maka jumlah sampel yang diambil adalah 96 orang (Slamet 2008 : 59). Oleh karena mahasiswa yang mengurus kepentingan akademik dan kemahasiswaan selama tahun 2009 tidak diketahui secara pasti, maka sampel sebanyak 96 orang akan diperoleh dengan teknik snowball sampling dan insidental sampling. Penelitian dengan jumlah sampel 96 orang dimulai sejak disetujuinya proposal ini. Selain sumber data primer, penelitian ini juga menggunakan sumber data sekunder, berupa dokumen-dokumen yang menyangkut database mahasiswa, profil fakultas, dan SOP bidang akademik dan kemahasiswaan.

Data penelitian ini dikumpulkan melalui angket, observasi, wawancara, dan Focused Group Discussion (FGD). *Angket* digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa dan stakehoulder) terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Sosial (FIS). *Observasi* dipakai untuk mencermati bagaimana pelanggan (mahasiswa dan stakehoulder yang lain) mengurus kepentingannya di fakultas dan bagaimana staf fakultas di bawah koordinasi Kabag TU merespon dan melayani kepentingan pelanggan. *Wawancara* dan *FGD* dimanfaatkan untuk menggali data lebih dalam mengenai sejauhmana fakultas menerapkan prinsip dan standar pelayanan prima dalam memberikan pelayanan akademik dan kemahasiswaan kepada pelanggan.

Data yang bersifat kualitatif diuji validitasnya dengan menggunakan teknik triangulasi (Berg 1988 : 4, Patton 1989 : 108-109, Miles dan Huberman 1992 : 434, Brannen 1997 : 20). Triangulasi digunakan pada saat pengumpulan data hingga pemeriksaan hasil analisis kualitatif. Dalam penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah : (1) triangulasi data, yaitu dengan cara mengumpulkan data dari waktu ke waktu selama tahun 2009 dan dari orang yang satu ke orang lainnya hingga data dirasa sudah jenuh dan tuntas, (2) triangulasi metode, yakni

$$\text{IKM/IKP per unsur} = \frac{\text{Jml Total Nilai Persepsi per Unit}}{\text{Jml Total Responden}} \text{ X Nilai Penimbang}$$

Menentukan nilai penimbang

Jumlah unsur pelayanan yang akan digali informasinya dari responden sebanyak 14 item, maka nilai penimbang ditentukan dengan cara jumlah bobot (1) dibagi jumlah unsur (14 item). Hasil yang diperoleh sebagai berikut.

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{1}{14} = 0{,}071$$

Menentukan nilai indeks total unit pelayanan

Nilai Indeks Total Unit Pelayanan dihitung dengan cara menjumlahkan IKM/IKP per unsur dari seluruh total unsur pelayanan.

Mengkonversi nilai IKM/IKP

Cara menghitung nilai IKM/IKP terkonversi adalah nilai indeks total dikalikan nilai dasar. Rumusnya adalah nilai indeks X 25

Menentukan mutu dan kinerja unit pelayanan

Nilai kepuasan masyarakat atau pelanggan dalam huruf d di atas belum memiliki makna apa-apa sebelum dikonsultasikan pada tabel Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan. Tabelnya adalah dapat dilihat pada Tabel 1.

Data penelitian yang bersifat kualitatif dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif interaktif, dimana proses penelitian mengikuti siklus, dalam arti peneliti dalam melakujkan analisis dituntut bolak balik dari mulai pengumpulan data, reduksi data, penyajian (display) data hingga penarikan kesimpulan dan verifikasi (Nasution 1988 : 129, Miles dan Huberman 1992 : 19).

Tabel 1. Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM/IKP	Nilai Interval Konversi IKM/IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Visi, misi, dan tujuan FIS digunakan oleh penyelenggara pelayanan untuk merancang dan mengelola kegiatan dan program agar FIS secara kelembagaan dapat bersaing dalam kancah internasional dan secara internal mampu memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa. Dalam rangka Badan Layanan Umum (BLU), FIS menyusun dan menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) pada tahun 2008. SOP tersebut mencakupi : (1) prosedur pengesahan rekap nilai, (2) prosedur pengesahan kartu hasil studi (KHS), (3) prosedur peringatan kepada mahasiswa yang telah melampaui batas masa studi normal, (4) prosedur pembuatan surat pengantar untuk pencetakan transkrip nilai, (5) persiapan ujian akhir semester, (6) prosedur penandatanganan transkrip nilai dan ijazah oleh Dekan, (7) prosedur monitoring perkuliahan, (8) prosedur pembuatan surat keterangan lulus (SKL) dan entry kelulusan di SIKADU dalam rangka mendaftar wisuda Universitas, (9) prosedur pencetakan daftar hadir kuliah, (10) prosedur pengesahan surat ijin penelitian mahasiswa, (11) prosedur pencetakan kartu rencana studi (KRS) mahasiswa, (12) prosedur pendokumentasian kegiatan bidang akademik, (13) prosedur evaluasi kinerja dosen dalam pembelajaran, (14) prosedur pengesahan skripsi, (15) prosedur permohonan surat ijin belajar atau studi lanjut kepada Rektor, (16) prosedur pemesanan mata kuliah, (17) prosedur pembuatan surat tugas atau surat izin bagi dosen untuk tugas luar, dan (18) prosedur pembuatan transkrip nilai mahasiswa lama. Selain itu di bidang kemahasiswaan dibuat SOP untuk pelayanan pembuatan surat keterangan masih kuliah, legalisir ijazah dan transkrip nilai, dan pelayanan pengusulan beasiswa bagi mahasiswa.

Sebelum diketahui bagaimana kepuasan mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh FIS, terlebih dahulu disajikan nilai rata-rata unsur masing-masing unit pelayanan. Sebagaimana tabulasi data yang sudah dilakukan, nilai rata-rata unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Sebelum diketahui seberapa besar indeks kepuasan pelanggan (IKP), terlebih dahulu ditentukan nilai indeks total unit pelayanan. Nilai indeks total ini diperoleh dari pengkalian nilai unsur pelayanan dengan nilai penimbang (0,071) dan setelah itu masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan. Hasilnya adalah seperti berikut: Nilai Indeks Total Unit Pelayanan = (2,72x0,071) + (2,85x0,071) +

(2,69x0,071) + (2,69x0,071) + (2,59x0,071) + (2,94x0,071) + (2,51x0,071) + (2,81x0,071) + (2,85x0,071) + (2,78x0,071) + (2,51x0,071) + (2,54x0,071) + (2,77x0,071) + (2,96x0,071) = 0,192 + 0,202 + 0,191 + 0,191 + 0,184 + 0,209 + 0,178 + 0,200 + 0,202 + 0,197 + 0,178 + 0,180 + 0,197 + 0,210 = 2,711.

Berdasarkan nilai indeks total unit pelayanan tersebut, selanjutnya ditentukan nilai indeks kepuasan pelanggan (IKP) dengan cara mengkonversi nilai IKP. Konversi nilai IKP diperoleh dari nilai indeks total dikalikan dengan nilai dasar (25). Hasilnya adalah nilai IKP = 2,711 x 25 = 67,78. Nilai IKP tersebut belum mempunyai makna apa-apa sebelum ditetapkan mutu atau kinerja unit pelayanannya. Cara menetapkan mutu atau kinerja pelayanan tersebut adalah dengan mengkonsultasikan nilai IKP pada tabel mutu dan kinerja unit pelayanan sebagaimana sudah diuraikan pada Bab III laporan penelitian ini. Mengacu pada tabel mutu dan kinerja unit pelayanan tersebut, maka nilai IKP sebesar 67,78 tergolong ke dalam mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan BAIK. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial adalah baik dan ini berarti pula mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya puas atas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya merasa puas atas pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Unnes. Nilai kepuasan yang sekaligus merupakan mutu dan kinerja pelayanan Fakultas adalah 67,78. Nilai tersebut memang tergolong baik, tetapi kalau dikonsultasikan pada standar nilai interval konversi IKM/IKP pada nilai persepsi 3 adalah 62,51 hingga 81,25, nilai IKP 67,78 termasuk dalam kontinum batas terendah, bukan mendekati batas tertinggi dari nilai interval IKP. Ini artinya, nilai IKP yang dicapai masih mengkhawatirkan, sebab jika fakultas tidak menjaga dan meningkatkan

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Unit Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,72
2.	Persyaratan Pelayanan	2,85
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,69
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,69
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,59
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,94
7.	Kecepatan Pelayanan	2,51
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,81
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2,85
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,78
11.	Kepastian/Kesesuaian Biaya	2,51
12.	Kepastian/Ketepatan Jadwal Pelayanan	2,54
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,77
14.	Keamanan Pelayanan	2,96

pelayanannya, bukan tidak mungkin nilai IKP akan merosot dan terperosok pada mutu pelayanan C yang berarti kinerja unit pelayanannya kurang baik. Tanda-tanda ke arah kualitas pelayanan demikian dapat dilihat dari nilai unsur pelayanan "*tanggung jawab petugas pelayanan*" sebesar 2,59; nilai "*kecepatan pelayanan*" sebesar 2,51; nilai "*kepastian/kesesuaian biaya pelayanan*" sebesar 2,51; dan nilai "*kepastian/ketepatan jadwal pelayanan*" sebesar 2,54. Nilai keempat unsur pelayanan ini, jika dikonsultasikan pada tabel mutu dan kinerja unit pelayanan memang masih dalam kategori B atau kinerja BAIK. Namun demikian, bila mencermati batas atas nilai interval IKP untuk kategori C atau KURANG adalah 2,50, maka nilai-nilai yang dicapai oleh keempat unsur pelayanan tersebut termasuk mengkhawatirkan atau berada pada zona lampu kuning. Ini mengandung arti bahwa para pelanggan khususnya mahasiswa masih mengharapkan kinerja yang lebih baik lagi pada petugas, terutama dalam hal tanggung jawab dan kecepatan pelayanan. Demikian pula, masalah biaya pelayanan harus transparans dan sesuai dengan tingkat pelayanan yang diberikan, yakni berdasarkan pada prinsip *take and give*, apa yang diperoleh sama dengan apa yang diberikan. Mahasiswa juga mengharapkan jadwal pelayanan harus tepat dan tidak molor. Mereka sesungguhnya mengharapkan ada standar waktu dan biaya (kalau perlu dipasang di sekitar loket pelayanan), agar pelanggan mengetahui secara pasti kapan urusannya dapat diselesaikan dan jika ada biaya berapa mereka harus membayarnya.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan temuan lapangan, dapat disimpulkan hal-hal berikut: Pertama, pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial sudah sesuai dengan asas, prinsip, dan standar pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kedua, mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya puas atas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial. Hal ini terbukti dari nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yang dicapai sebesar 67,78, yang mengandung makna kinerja unit pelayanan baik akademik maupun kemahasiswaan tergolong baik. Ketiga, pada umumnya kinerja pelayanan Fakultas Ilmu Sosial baik, tetapi dalam beberapa unsur pelayanan masih perlu ada peningkatan, yaitu dalam tanggung jawab petugas, kepastian/kesesuaian biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian/ketepatan jadwal pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, simpulan, dan temuan lapangan disarankan hal-hal berikut : (1) untuk mencapai visi dan misi fakultas bertaraf internasional, pelayanan prima harus tetap menjadi paradigma pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya, (2) tanggung jawab dan kecepatan dalam pelayanan harus ditingkatkan dengan cara : (a) pimpinan unit hendaknya melakukan koordinasi dan sinkronisasi tugas secara rutin, (b) pimpinan fakultas maupun tata usaha (administrasi) hendaknya melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas atau karyawan, (c) perlu adanya penyegaran dan peningkatan kompetensi petugas sesuai dengan bidang tugasnya melalui training, workshop, dan pelatihan, (3) dalam hal biaya dan jadwal pelayanan, perlu adanya informasi yang dapat diakses oleh pelanggan, misalnya dengan membuat poster atau menempelkan informasi sejelas mungkin pada papan pengumuman, (4) fakultas perlu meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan atau pengaduan dari pelanggan, misalnya dengan menyediakan buku saran dan pengaduan, kotak pengaduan, atau menyediakan rubrik pengaduan pelayanan pada Web FIS.

DAFTAR RUJUKAN

Abidin, Said Zaenal. 2006. *Kebijakan Publik Edisi Revisi Cetakan Ketiga*. Jakarta : Suara Bebas.

Arif, Saeful. 2008. "Paradigma Pelayanan Publik". Dalam Saeful Arif (ed). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : PLaCIDS dan Averroes Press.

Bogdan, Robert dan Steven J. Taylor. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Terjemahan Ali Furchon. Surabaya : Usaha Nasional.

Brannen, Julia. 1997. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Terjemahan Nuktah Arfawie Kurde, dkk. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Estiningsih, Muji. 2005. "Strategi Kebijakan Pelayanan Publik". Dalam Dadang Yuliantara. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Kurniawan, Luthfi J. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Jakarta : MCW dan YAPPIKA.

Miles, Mattheuw B. Dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta : UI Press.

Mustopadidjaja. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : LAN.

Nasution. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.

Patton, Michel Quinn. 1989. *Qualitative Evaluation Methhods*. London and New Delhi. Sage Publication, Inc.

Slamet, Y. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta : LPP UNS dan UNS Press.

Soesilowati, Etty. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Perumahan dan Permukiman Bagi Masyarakat Urban Studi Permukiman Kembali Warga Penghuni Permukiman Kumuh dan Liar dalam Kerangka Mewujudkan Sustainable Housing pada Rumah Sewa, Rumah Susun Sewa Sederhana, dan Rumah Susun Sederhana Milik* di Kota Semarang. Disertasi. Malang : FIA Unibraw.

Sugiyono. 1997. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Pra-Jabatan Golongan III Edisi Revisi II.* Jakarta : LAN.