

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut A.S Moenir (2003:16), Pelayanan adalah merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Pelayanan publik diperlukan untuk memenuhi kepentingan umum. Kepentingan umum berawal dari kepentingan pribadi yang terhimpun dalam suatu kelompok masyarakat dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Dari kepentingan umum tersebut, maka berbagai upaya perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari komponen-komponen dalam masyarakat, kalangan swasta, dan pemerintah. Otonomi daerah memunculkan keragaman daerah dalam pelayanan publik, hal ini positif akan tetapi permasalahan-permasalahan di lapangan pasti selalu ada. Upaya pemenuhan berbagai kepentingan umum di berbagai daerah memunculkan bentuk-bentuk kreativitas dalam pelayanan umum, sehingga kepentingan umum mempunyai korelasi langsung dengan pelayanan umum. Dengan terpenuhinya sarana dan

prasarana yang diperlukan dalam berkehidupan bersama, maka diharapkan dapat tercipta suatu kondisi lingkungan sosial masyarakat yang maju dan modern.

Pelayanan publik dalam paradigma manajemen publik baru adalah mengutamakan kepentingan pelanggan di atas kepentingan pribadi. Pelayanan publik yang baik, diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh semua pihak baik yang dilayani maupun yang melayani. Guna mewujudkan sebuah pelayanan yang baik, mau tidak mau, suka tidak suka pemerintah harus mereformasi manajemen pelayanannya. Karena hal tersebut di atas terkait dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, kritis, dan kreatif sehingga muncullah tuntutan-tuntutan baru yang harus dan wajib direspons secara positif oleh pemerintah. Memperhatikan kenyataan sebagaimana hal tersebut di atas, maka upaya-upaya perbaikan dalam pelayanan publik harus secara terus-menerus dilakukan oleh pemerintah. Bidang-bidang yang harus dan wajib direformasi antara lain adalah organisasi, manajemen, sistem, prosedur dan metode kerja, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi dan lain-lain.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas kabupaten/kota berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting sebab terbukti bahwa dengan menggunakan teknologi informasi, efektivitas dan efisiensi dalam melakukan sebuah proses lebih cepat dapat dicapai.

Dalam setiap kegiatan organisasi baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan kegiatan administrasi yang baik. Kegiatan administrasi sebagai kegiatan yang menunjang kegiatan pokok suatu organisasi yang mempunyai arti bahwa peningkatan suatu organisasi akan mengakibatkan peningkatan pada kegiatan administrasi. Salah satu unsur dari kegiatan administrasi adalah kegiatan tatausaha dimana pekerjaan tatausaha tersebut merupakan pekerjaan kantor yang pada dasarnya berhubungan dengan warkat dan surat-menyurat. Tatausaha pada intinya adalah tugas pelayanan publik. Tatausaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan-keterangan tersebut memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. (The Liang Gie, 1984 : 31)

Setiap tugas dan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu instansi pemerintah maupun instansi swasta haruslah didukung dengan pelayanan administrasi yang baik. Menurut Moenir, A.S (2008:27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Ratmiko (2010:2) pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Mengacu pada pendapat ini, pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

Salah satunya yaitu pelayanan di Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga jasa yang salah satunya ada unsur manusia, di mana manusia yang ada di lembaga pendidikan tersebut berfungsi untuk mendidik seseorang/keompok orang sesuai dengan yang dicita-citakannya. Untuk hal tersebut perlu adanya suatu kualitas pelayanan yang sangat baik dan bermutu serta profesional dari manusia yang berada dalam lembaga pendidikan tersebut. Adanya suatu pelayanan pendidikan yang profesional dan berkualitas yang dilakukan oleh lembaga pendidikan maka secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pendidikan mahasiswa yang dihasilkannya. Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya : yaitu sebagai berikut :

1. Responsif (responsiveness)
2. Kepastian (assurance)
3. Reliabilitas (reability)
4. Empati (empathy)
5. Nyata (tangibles)

Seperti halnya pelayanan Tatausaha pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur Di tata usaha terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian umum dan bagian akademik . Dalam bidang bagian umum melayani seperti anatra lain : surat masuk atau surat keluar, pembuatan surat, peminjaman ruang fakultas dll. Sedangkan pada bidang bagian akademik melayani seperti antara lain : absensi, KRS, nilai, pengurusan surat magang dll. Namun dalam pelayanannya banyak yang merasa kurang baik dalam pelayanan administrasi akademiknya maupun non akademik. Misalnya mahasiswa ingin mengantry mata kuliah A tetapi mata kuliah tersebut tidak terdaftar dalam KRS, untuk dapat mendapatkan atau mengantry mata kuliah tersebut, mahasiswa harus mengurus dibagian tatausaha tetapi dalam mengurus tersebut cenderung rumit. kemudian yang kedua, jumlah sks yang ada dalam KRS tidak sesuai dengan silabus, itu juga dapat merugikan mahasiswa karna sks yang harus sudah ditempuh berjumlah sekian malah berkurang. Kemudian dalam pengurusan surat magang terkadang masih cenderung rumit dan membutuhkan waktu beberapa hari untuk mendapatkan surat magang tersebut. (Sumber: wawancara mahasiswa fisip upn”veteran” jawa timur. 30 mei, 2018)

Dengan adanya Fenomena Pelayanan Tata Usaha di FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur ini maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti secara ilmiah masalah tersebut dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur” alasan peneliti meneliti dengan judul di atas dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan sejauh mana

kepuasan yang diterima oleh mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur ?
2. Faktor – faktor apa saja yang menghambat Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur ?

C. TUJUAN

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang menghambat Pelayanan Administrasi Di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

D. MANFAAT

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
 - b. Berkesempatan untuk belajar menerapkan pengetahuan teoritis yang diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan.
2. Bagi Instansi atau Lembaga

- a. Dapat melaksanakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial dari Instansi atau Lembaga kepada masyarakat.
 - b. Memperoleh sumbangan pemikiran dan tenaga dalam rangka meningkatkan kinerja Instansi atau Lembaga.
3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- a. Meningkatkan pembendaharaan bacaan bagi rekan-rekan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 - b. Meningkatkan kurikulum pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
 - c. Memperluas jaringan kerja sama dengan Instansi atau Lembaga lain yang terkait.