

PENINGKATAN KUALITAS SISTEM PELAYANAN AKADEMIK SELAMA MASA PANDEMI *COVID-19* DI FAKULTAS TEKNIK ULM BANJARBARU TAHUN 2021

Noryati¹, Fakhshanoor², Beni Ahmad³

¹ Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB Banjarmasin, NPM 17120174

² Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB Banjarmasin, NIDN 1120106301

³ Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA MAB Banjarmasin, NIDN 1109089201

Email :noryati@ulm.ac.id

ABSTRAK

Noryati, NPM. 17120174 “Peningkatan Kualitas Sistem Pelayanan Akademik Selama Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Teknik ULM Banjarbaru Tahun 2021”. Bimbingan Bapak Drs. Fakhshanoor, M.Si., M.Kes. sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beni Akhmad, M.AP sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan pegawai sebagai upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mengetahui kendala yang dihadapi terkait pengembangan pegawai sebagai upaya meningkatkan produktivitas kerja pada Sub. Akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan teknik dokumentasi, wawancara dan observasi kepada beberapa orang informan yakni 1 orang Pimpinan Fakultas Teknik ULM, 1 orang Koord. Sub. Akademik, 1 orang staf akademik, dan 6 orang mahasiswa. Langkah-langkah analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Peningkatan Kualitas Sistem Pelayanan Akademik Selama Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Teknik ULM Banjarbaru Tahun 2021 sudah dapat dikatakan baik, karena telah memenuhi 5 dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) beserta indikatornya. Faktor Penghambat dalam proses pelayanan diantaranya sumber daya petugas dimana latar belakang pendidikan dimana masih ada petugas dengan kualifikasi pendidikan akhir yang berdampak terhadap pola pikir dan skill. Selain itu akses internet sebagai penunjang petugas dalam melayani pengguna layanan juga perlu di perhatikan, apalagi saat ada gangguan jaringan, sehingga bisa mengakibatkan proses layanan terhenti.

Kata Kunci : *Kualitas, pelayanan Akademik, Pandemi Covid-19*

Abstract

Noryati, 17120174 “Improving the Quality of the Academic Service System During the Covid-19 Pandemic Period at the Faculty of Engineering, ULM Banjarbaru in 2021” Guidance of Mr. Drs. Fakhsiannor, M.Sc., M.Kes as Main Advisor and Mr. Beni Akhmad, M.AP as Co Advisor.

This study aims to find out employee development as an effort to increase work productivity and find out the obstacles faced related to employee development as an effort to increase work productivity in Sub. Academic Faculty of Engineering ULM .

The method in this study uses a qualitative approach with the type of descriptive research. Data were collected by means of documentation, interviews and observations to several informants, namely 1 ULM Engineering Faculty Leader, 1 Coord. Sub. Academic, 1 academic staff, and 6 students. Data analysis uses data reduction steps, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the quality of improving the quality of the academic service system during the Covid-19 pandemic at the Faculty of Engineering, ULM Banjarbaru in 2021, can be said to be good, because it has fulfilled 5 dimensions (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy) and their indicators. Inhibiting factors in the service process include staff resources where the educational background is where there are still officers with final educational qualifications which have an impact on mindsets and skills. In addition, internet access as a support for officers in serving service users also needs to be considered, especially when there is a network disruption, so that it can cause the service process to stop.

Keywords: Quality, Academic service, Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Penyakit corona virus 2019 atau *Corona Virus Disease-19* (COVID-19) adalah infeksi saluran pernapasan yang disebabkan oleh jenis virus corona. Nama lain dari penyakit ini adalah Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-COV2). Virus corona menginfeksi bagian pernapasan sehingga orang yang terinfeksi akan mengalami penyakit pernapasan, pada mereka yang memiliki penyakit jantung, diabetes, penyakit pernapasan kronis dan kanker lebih buruk lagi, ada potensi besar bagi pasien dengan riwayat penyakit tersebut meninggal dunia akibat virus. Terjadi karena sistem kekebalan tubuh yang melemah. (<https://www.merdeka.com/jateng/sejarah-perkembangan-virus-corona-dari-masa-ke-masa-kln.html>)

Hitungan beberapa bulan saja, penyebaran penyakit ini telah menyebar ke berbagai negara, baik di Asia, Amerika, Eropa, dan Timur Tengah serta Afrika. Pada tanggal 11 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) mendeklarasikan penyebaran COVID-19 dikategorikan sebagai pandemi. Rumitnya dalam menangani wabah ini membuat para pemimpin dunia menerapkan kebijakan yang sangat ketat untuk memutus mata rantai penyebaran covid-19, dengan melakukan Social distancing untuk pencegahan penyebaran covid-19,.

Menurut pendapat Amin, 2017 pada bidang pendidikan ikut juga terdampak kebijakan ini. keputusan pemerintah yang mendadak dengan meliburkan atau memindahkan proses pembelajaran dari sekolah/ perguruan tinggi menjadi di rumah, membuat kebingungan banyak pihak. Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang di tuntut untuk memeberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswa.

Pelayanan Publik yang berkualitas atau biasanya di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan prima. Menurut Hardiansyah,2011 Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan dan penanganan pengaduan. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>).

Kondisi sekarang semua aktivitas secara offline di institusi pendidikan juga dihentikan. Penutupan perguruan tinggi maupun sekolah hanya dilakukan secara fisik, tetapi untuk kegiatan pembelajaran dan administratif lainnya tetap dikerjakan secara jarak jauh.

Upaya untuk melakukan perbaikan dan menjaga layanan akademik dan berbagai agenda kegiatan lainnya, Fakultas Teknik ULM memfasilitasi berbagai kegiatan melalui sistem daring (*online*), dan hal ini tertuang pada Kebijakan standar pelayanan akademik Fakultas Teknik ULM tertuang pada SK Dekan Fakultas Teknik ULM No. 137/UN8.1.31/HM/2020 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, SK Dekan Fakultas Teknik No. 125/UN8.1.31/HM/2021 tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, Dokumen Standar Pelayanan Publik (SPP) di lingkungan Fakultas Teknik ULM dan di kuatkan dengan Maklumat Pelayanan Publik dengan SK Dekan No 138 Tahun 2020.

Penelitian ini untuk melihat bagaimana peningkatan kualitas pelayanan akademik di Fakultas Teknik ULM Banjarbaru dengan mengadopsi teori Service Quality yang terkenal dengan istilah Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zenthaml dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:56) dengan mengacu pada 5 (Lima) dimensi yaitu tampilan fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati langsung proses pelayanan akademik di Sub. Akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru.

2. Wawancara

Metode wawancara dengan tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi data dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru. Dalam proses wawancara ini selain panca indra peneliti yang digunakan sebagai pengumpul data. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara dilakukan langsung kepada Pimpinan atau atasan langsung, Staf Akademik dan mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik ULM Banjarbaru yang memberikan pelayanan yang representatif dan berkonsep *online* mengikuti perkembangan saat ini khususnya selama Wabah Pandemi Covid 19.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap berupa dokumentasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau kualitas jasa. Setidaknya ada empat konsep pengukuran kualitas layanan yaitu: Nordic Model, *SERVQUAL* model, Three-Component Model, dan Multi Model (Tjiptono et al., 2004:267). Brady dan Cronin (2001:37) mengukur kualitas layanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Berikut ini diulas mengenai dimensi kualitas layanan/jasa menurut Parasuraman, et al., (1988) dan Brady dan Cronin (2001) Parasuraman, et al., (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

- a. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan benar.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
- c. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- d. *Empathy* (Empati) adalah mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
- e. *Tangible* (Bukti langsung) adalah meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dimensi kualitas layanan tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Tjiptono, 2002:99).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud), berdasarkan observasi dan hasil penelitian ini menunjukkan bukti fisik yang disediakan sudah memberikan kesan yang baik, hal ini terlihat dari ruang tunggu dan ruang pelayanan yang telah di renovasi, fasilitas alat bantu kerja berada di masing-masing tempat kerja petugas/pegawai sehingga tidak saling meminjam atau bergantian dalam memproses layanan yang diinginkan mahasiswa, kualitas pelayanan di Akademik Fakultas Teknik ULM pada dimensi *tangible* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik.
2. *Reliability* (Kehandalan), Kehandalan petugas/staf yang bertugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu mahasiswa dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian petugas/pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang di janjikan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan Fakultas Teknik ULM Banjarbaru telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menghadapi keluhan dari mahasiswa yang berkaitan dengan proses layanan akademik. Keluhan tersebut disampaikan lewat menu lapor FT dan akan di teruskan ke sub akademik apalagi berkaitan dengan akademik, demikian juga untuk pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan akademik. Pihak akademik akan merespon langsung semua keluhan dan pertanyaan yang ditujukan ke akademik.
4. *Assurance* (Jaminan), dari hasil penelitian di dapat bahwa ketepatan waktu penyelesaian berdasarkan standar pelayanan dan SOP Akademik dan tidak ada biaya yang harus dikeluarkan dalam menggunakan layanan akademik Fakultas Teknik ULM.
5. *Empathy* (Empati), dari hasil observasi dan penelitian Pelayanan di akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru sudah menerapkan dimensi *emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan mahasiswa dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, petugas/pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas menghargai setiap pengguna layanan.

B. Faktor penghambat kualitas pelayanan

Proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam proses pelayanan. Diantaranya sumber daya petugas dimana latar belakang pendidikan, dimana masih ada petugas dengan kualifikasi pendidikan akhir yang berdampak terhadap pola pikir dan keahlian. Internet sebagai akses penunjang petugas dalam melayani pengguna layanan juga perlu di perhatikan, apalagi saat ada gangguan jaringan, sehingga bisa mengakibatkan terhentinya proses layanan.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru dengan menggunakan dimensi pengukuran kualitas pelayanan dijadikan tolak ukur yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dinilai sudah baik kualitasnya pada masa pandemi sekarang dibuktikan dengan ketersediaan yang ada dilapangan.
2. Faktor penghambat pada kualitas layanan akademik Fakultas Teknik ULM Banjarbaru yaitu : sumber daya manusia yang perlu meningkatkan skillnya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan dan ujian kompetensi agar berpengetahuan luas dan dapat menguasai teknologi sesuai perkembangannya. Jaringan internet yang harus diperhatikan agar lebih cepat dan lancar untuk mengaksesnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, Antonius 2020, *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 1 pp 94-99
- Ahmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Amin 2017 , *Solekhul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi*, Jurnal Wahana Akademika Volume 4 No 2 .
- Chairiyaton, 2020, *Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen Volume 4 Nomor 2,
- Firman,2020, *Dampak Covid-19 terhadap pembelajaran di Perguruan Tinggi*, Jurnal Bioma, Vol. 2, No. 1 Juni 2020, pp.14-20
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan. Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya
- Hardiansyah,2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks

Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi penelitian kualitatif*, Rosdakarya

Lupiyoadi. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*. Edisi I. Salemba Empat : Jakarta.

Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Mahmud, Marzuki ,2012 *Manajemen Jasa Perguruan Tinggi*. Jakarta, Rajawali Press

Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. *Journal of Marketing*, Vol;. 49
(

Sallis, Edwar (2008). *Total Qualiitiy management In Eduuuication manajen Mutu Pendidikan* (cet. VII) Jogyakarta : IRCiSoD

Sinambela dkk,2006 . *Reformasi Pelayanan Publik*,Jakarta : Bumi Aksara

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

Sukmadinata, Nana Syaodih, 2009,*Metode penelitian pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS

https://www.alihamdan.id/variabel-penelitian/#1_Pengertian_Variabel_Penelitian di unduh tanggal 21 April 2021 jam 09.43

<https://www.merdeka.com/jateng/sejarah-perkembangan-virus-corona-dari-masa-ke-masa-kln.html> di unduh tanggal 22 April 2021 jam 18.06

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014> di unduh tanggal 30 Agustus 2021 jam 21.02

Tuerah, F.F.R, L. Manake, H. N . Tawas, 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Jurnal EMBA*, 3(4):424