

ISSN : 0854-8323

JURNAL PENELITIAN KEPENDIDIKAN

Tahun 21, Nomor 2, Oktober 2011

Diterbitkan oleh :
LEMBAGA PENELITIAN
UNIVERSITAS NEGERI MALANG

JPK	Tahun 21	Nomor 2	Halaman 93-200	Malang Oktober 2011	ISSN 0854-8323
-----	----------	---------	-------------------	------------------------	-------------------

JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
Tahun 21, Nomor 2, Oktober 2011
ISSN: 0854-8323

Terbit dua kali setahun (April dan Oktober): ISSN 0854-8323
berisi tulisan ilmiah hasil-hasil penelitian tentang kependidikan

Ketua Penyunting
F. Danardana Murwani

Wakil Ketua Penyunting
A.J.E Toenlloe

Penyunting Pelaksana
Sa'dun Akbar
Johannes Ananto Prayogo
Mardji

Pelaksana Tata Usaha
Yusniawati

Alamat Penyunting dan Tata Usaha: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145, Gedung H4. Telepon: (0341) 551312 s.d 551315, Pesawat 432 s.d 434, dan 484. Faks (0341) 580311. E-mail: info@lemlit.um.ac.id.

JURNAL PENELITIAN KEPENDIDIKAN diterbitkan oleh Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang. Ketua: Achmad Fatchan, Kabag Tata Usaha: David Ginting M, Kasubag Umum: Anik Isnaini, Kasubag Prodasi: Diding Kusumahadi.

Jurnal ini diterbitkan di bawah Tim Pengembang Jurnal dan Berkala Universitas Negeri Malang: Pembina, Suparno, Penanggung Jawab: Kusmintardjo, Ketua: Ali Saukah, Anggota: Suhadi Ibnu, Guntur Waseso, Amat Mukhadis, Suyono, Margono, Effendy, Imam Agus Basuki, Amin, Sidiq, AminartiS Wahyuni, Ma'arif, Pembantu Teknis: Akhmad Munir, Yamin, Ony Herdianto, Pelaksana Administrasi: Imam Gozali, Syamsul Bakhri, Prihatini Retnaningsih.

Dicetak oleh:

Aditya Media Printing & Publishing
Jln. Tlogosuryo No. 49 Tlogomas Malang, Tlp./Faks. (0341) 568752
Website: www.adityamedia.co.id, E-mail: adityamalang@gmail.com

JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN

LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)

UNIVERSITAS NEGERI MALANG

Tahun 21, Nomor 2, Oktober 2011

ISSN: 0854-8323 ✓

R. Bambang Sumarsono,
Arbin Janu Setiyowati,
Asep Sunandar, ✓
Djum Djum Noor Benty

Keefektifan Program Layanan Kemahasiswaan di Perguruan
Tinggi Analisis Performasi, Kepuasan dan Tata Kelola, **93-108**

Mariyatul Qibtiyah

Uji Rancangan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI)
Berkarakteristik Gaya Belajar Siswa Tingkat SMP, **109-122**

Praptining Sukowati

Kebijakan Sistem Pendidikan dalam Rangka Pengembangan
Model Reformasi Pembelajaran di Era Globalisasi, **123-137**

Sulastris,
Lian Wijayanti

Studi Perbandingan Hasil Belajar Model Pembelajaran Peta
Pikiran dan Model Pembelajaran Peta Konsep pada Mata
Pelajaran Akuntansi Kelas XI SMA, **138-145**

Suwarni,
Margetwoe Erly Ferindra

Pengaruh Lingkungan Keluarga dan Fasilitas Belajar di Rumah
Terhadap Prestasi Belajar Siswa, **146-155**

Wahyu Widhiarso

Hubungan antara Kemampuan Kognitif dengan Ketepatan
Respons Individu pada Kuesioner, **156-163**

Yudithia Dian Putra

Respons Warga Belajar Terhadap Program *Life Skill* Berbasis
Kewirausahaan, **164-169**

Sri Umi Mintarti Widjaja

Pengembangan Paket Pembelajaran Akuntansi di SMK dengan
Pendekatan Kontekstual dengan *Strategi Problem Based Learning*,
170-181

Syaiful Khafid

Peningkatan Kemampuan Siswa Memahami Geografi Regional
Dunia Melalui Membaca dan Melengkapi Peta Dasar, **182-192**

Tjitjik Sriwardhani

Strategi Pembelajaran Seni Rupa di Sekolah Luar Biasa Bagian
B Malang, **193-200**

Keefektifan Program Layanan Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi Analisis Performasi, Kepuasan dan Tata Kelola

Asep Sunandar
Djum Djum Noor Benty
R. Bambang Sumarsono
Arbin Janu Setiyowati

Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
Jl. Semarang No. 5 Malang, 65145, Telp. 08122127371, Email: asun_apum@yahoo.com

Abstract: *This study aims to describe and analyze the process of student services, degree of satisfaction of stakeholders and strategies to improve service quality. The study was conducted with a qualitative approach with domain analysis techniques Spradlay. The results showed that the services performed Assistant Dean III, Head of student affairs (Kasubagmawa) and the staff considered fair. Student dissatisfaction is generally caused by the slow pace of staff services. This is due to the age of retirement ahead of the general staff, as well as the ability of computer operation is minimal. To overcome this problem, it is necessary to give personal guidance considering other efforts such as outbound training programs show less positive results.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis proses layanan kemahasiswaan, tingkat kepuasan *stakeholders* dan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis *domain spradlay*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang dilakukan Pembantu Dekan III, Kasubagmawa dan para staf dipandang sudah cukup baik. Kekurangpuasan mahasiswa umumnya diakibatkan lambannya proses layanan yang dilakukan staf, hal ini setelah ditelusuri diakibatkan oleh usia para staf yang umumnya menjelang pensiun, kemampuan pengoperasian komputer yang minim. Untuk mengatasi hal tersebut upaya yang dilakukan adalah memberikan bimbingan yang sifatnya personal mengingat upaya lain seperti mengikutkan pada program pelatihan dan *outbond* kurang menunjukkan hasil yang positif.

Kata Kunci: performasi, tata kelola, kepuasan.

Gerakan reformasi birokrasi telah mampu mengubah paradigma mentalitas birokrasi, dari birokrasi yang kaku dan formal menjadi birokrasi yang santun dan berpandangan abdi masyarakat. Sejak tahun 1980 negara-negara persemakmuran memelopori gerakan layanan bermutu bagi masyarakat, gerakan tersebut dikenal dengan istilah *Regom (reinventing the government)*. Setelah

menerapkan konsep *Regom* negara-negara tersebut mampu meningkatkan kinerja lembaga pemerintah (Supriyanto & Sugianti, 2001: 26).

Indonesia turut mengadopsi konsep *reinventing the government* dan *total quality service* yang diejawantahkan dalam Surat Keputusan Menpan No 81 tahun 1993 yang memuat pedoman bagi tata laksana pelaya-

pelayanan umum. Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan pelayanan umum segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, dilingkungan BUMN/D dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Di lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi konsep *quality service* dijadikan sebagai dasar dalam mengubah status perguruan tinggi, dari perguruan tinggi negeri biasa menjadi perguruan tinggi negeri berbadan hukum atau Perguruan Tinggi Badan Layanan Umum (PT BLU). Dengan dasar untuk melayani masyarakat lebih luas dan menciptakan manajemen yang lebih kreatif .

Dalam konsep *total quality service* terdapat istilah pelanggan atau secara harfiah merupakan pemakai atau yang memanfaatkan jasa yang disajikan. Syafaruddin (2002:36) berpendapat, bahwa pelanggan dapat dinyatakan sebagai pihak yang menerima barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya, memahami, menghayati barang atau jasa dan menggunakan secara langsung atau tidak langsung.

Dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi yang menjadi pelanggan utamanya adalah mahasiswa. Sejalan dengan pernyataan tersebut Supriyanto, (1999:26-27) membagi pelanggan suatu institusi pendidikan kedalam tiga kelompok, sebagai berikut: 1) pelanggan primer, yaitu mereka yang langsung menerima jasa pendidikan tersebut; 2) pelanggan sekunder, yaitu mereka yang mendukung pendidikan seperti orang tua, pemerintah dan sebagainya; dan 3) pelanggan tersier, yaitu mereka yang

secara tidak langsung memiliki andil, tetapi memiliki peranan yang penting dalam pendidikan, seperti pegawai, dan pemerintah. Berdasarkan kepada hal tersebut maka perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sehingga mereka dapat belajar dengan nyaman dan berhasil dalam menggapai cita-cita.

Layanan yang disajikan di perguruan tinggi secara umum dibagi kedalam tiga kategori yaitu layanan akademik, layanan administratif dan layanan kemahasiswaan. Layanan akademik dilakukan dalam proses belajar mengajar dan pelaksanaan penelitian, layanan tersebut memberikan bimbingan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan akademiknya. Layanan administratif merupakan layanan yang diberikan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi, seperti registrasi, kontrak mata kuliah, pembayaran SPP dan lain sebagainya. Sedangkan layanan kemahasiswaan merupakan layanan yang diberikan universitas untuk mengembangkan bakat dan minat mahasiswa, seperti bakat dibidang olah raga, kepramukaan, bela diri dan lain sebagainya. Ketiga layanan tersebut biasa dikatakan sebagai *core business* sebuah universitas. Suatu perguruan tinggi akan berkembang apabila mampu memberikan layanan berkualitas kepada para stakeholdernya.

Performance atau kinerja menurut Sagala (2009:180) memiliki pengertian “perilaku yang menunjukkan kompetensi yang relevan dengan tugas yang realitis dan gambaran perilaku difokuskan

pada konteks pekerjaan, yaitu perilaku diwujudkan untuk memperjelas deskripsi-deskripsi kerja menentukan kinerja yang akan memenuhi kebutuhan organisasi yang diinginkan”. Sementara itu dalam pandangan lain Mahsun (2009:25) menyatakan, bahwa “kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”. Performasi dalam layanan kemahasiswaan di FIP UM dimaksudkan sebagai unjuk kerja yang ditampilkan Pembantu Dekan III, Kasubagmawa beserta dengan para stafnya. Performasi layanan kemahasiswaan ditujukan kepada pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan layanan bidang kemahasiswaan, yang diantaranya berkaitan dengan administrasi kemahasiswaan, pembimbingan kegiatan organisasi kemahasiswaan dan pengembangan bakat dan kemampuan mahasiswa. Secara konseptual seperti yang dijelaskan Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Pendapat lain mengemukakan Kotler dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran (2002:486) mengemukakan bahwa layanan (jasa) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan “kepemilikan” apa pun.

Layanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud (*unvisible*) karena merupakan rangkaian tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan sangat memperhatikan dimensi ketepatan waktu serta sangat berkaitan erat dengan orang sebagai pengguna yang mana layanan itu tidak dapat diperbaiki, bila terjadi kesalahan dalam pemberian layanan, maka kualitas layanan dapat dinilai kurang. Wyckof dan Lovelock (dalam Tjiptono, 2002:59) mengemukakan kualitas layanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut diusahakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kepuasan layanan kemahasiswaan merupakan suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan dan harapan mahasiswa akan layanan bidang kemahasiswaan. Semakin baik tanggapan mahasiswa terhadap layanan yang disajikan maka dapat dipastikan bahwa layanan yang diberikan memang sudah sangat baik.

Layanan kemahasiswaan dijadikan sebagai tema utama penelitian mengingat hal tersebut merupakan sesuatu yang sangat penting dalam mengembangkan *soft skill* mahasiswa. Seperti kita ketahui bahwa dunia kerja dewasa ini tidak hanya mengharapkan lulusan perguruan tinggi yang memiliki nilai akademik tinggi, melainkan lulusan yang juga memiliki *soft skill* tinggi. Peran-peran yang harus dijalankan oleh Pembantu Dekan III dibantu

dengan Subagmawa menjadi sangat penting.

Metode Penelitian

Mencermati karakteristik masalah yang akan diteliti yaitu berhubungan dengan “Keefektifan Program Layanan Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi Analisis Performasi, Kepuasan dan Tata Kelola”, penulis memandang penelitian tersebut cocok bila dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik analisis domain Spreadley.

Dalam proses analisis data penelitian ini, peneliti menggunakan analisis domain. Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi social yang diteliti atau objek penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi domain penelitian adalah sebagai berikut:

1. Performasi dan Tata Kelola Layanan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
2. Tingkat Kepuasan terhadap Performasi Layanan dan System Tata Kelola Bagian Kemahasiswaan FIP UM
3. Harapan dan Strategi dalam Meningkatkan Layanan Kemahasiswaan FIP UM

Hasil Penelitian

1. Performasi dan Tata Kelola Layanan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
- Hasil penelitian yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kinerja yang

ditunjukkan Pembantu Dekan III dan Subagmawa dilandasi oleh suatu tata aturan yang menjelaskan tentang tugas pokok dan fungsi. Berdasarkan Tupoksi tugas yang harus dilakukan Pembantu Dekan III terdapat lima pilar yang harus dijadikan pedoman dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan, yaitu:

pertama adalah pembinaan dan pengembangan penalaran mahasiswa, *kedua* adalah pembinaan dan pengembangan minat, bakat, dan kekegemaran mahasiswa, *ketiga* adalah pembinaan dan pengembangan kepemimpinan mahasiswa dan organisasi mahasiswa, *ke empat* adalah pembinaan dan pengembangan kesejahteraan mahasiswa, *ke lima* yaitu pembinaan dan pengembangan kepekaan sosial mahasiswa.

Sedangkan tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakan Kasubagnawa beserta para stafnya adalah:

1. Melakukan administrasi kegiatan kokulikuler yang meliputi penalaran, minat dan kesejahteraan mahasiswa.
2. Menyebarkan informasi dan menyalurkan pemberian beasiswa dan kredit mahasiswa.
3. Membantu melaksanakan pelayanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa.
4. Membantu pelaksanaan seminar akademik dan penelitian institusional.

5. Menghimpun dan menyimpan data alumni.
6. Membantu pelaksanaan hubungan dan kerjasama antara almamater dengan alumni.
7. Menyebarluaskan informasi tentang kesempatan kerja bagi alumni.
8. Memberikan laporan bulanan kepada atasan langsung.

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tugas pokok dan fungsi serta penjewantahannya, peneliti mencoba untuk mengeksplorasi bagaimana pelaksanaan program dan pelayanan yang dilakukan di Sub-Bagian Kemahasiswaan FIP UM. Untuk mengumpulkan data yang berkenaan dengan hal tersebut peneliti mewawancarai Kasubagmawa. Proses wawancara dilaksanakan pada tanggal 19 Oktober 2010, bertempat di kantor TU FIP gedung E1 Lt. 1. Dalam penjelasannya beliau mengatakan;

Kami dekat dengan mahasiswa, terkait dengan akademik, hubungan antar mahasiswa (*sharring* antar mahasiswa) baru saja ada mahasiswa (ormawa) menyampaikan keluhan tentang kepemimpinan BEM sekarang kurang aktif akhir-akhir ini. maka saya menyarankan tolong ketua BEM diingatkan. Banyak mahasiswa kesini untuk sekedar *sharring* (R. L. 47 tahun).

Bahkan saking dekatnya hubungan antara mahasiswa dengan Kasubagmawa beliau menyatakan; Melihat anak-anak seperti anak saya sendiri Memperhatikan mahasiswa seperti anak sendiri Memperlakukan mahasiswa seperti anak sendiri Sehingga dalam memberikan layanan kepada mahasiswa akan terbuka bagi mereka (R. L. 47 tahun).

Kedekatan antara Kasubagmawa dengan mahasiswa tersebut menandakan adanya hubungan yang harmonis diantara mahasiswa dengan Kasubagmawa. Dalam konteks ini peneliti memandang Kasubagmawa dapat memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh mahasiswa FIP UM, baik itu mahasiswa yang aktif sebagai pengurus organisasi kemahasiswaan (Ormawa) maupun yang tidak aktif di Ormawa. Untuk lebih mengetahui bagaimanakah proses layanan yang dilakukan Kasubagmawa, peneliti menanyakan prosedur untuk mendapatkan layanan dari Kasubagmawa, menanggapi pertanyaan tersebut beliau menyatakan;

Tidak ada prosedur baku, yang jelas mereka (mahasiswa) tahu diri kalau kami sedang melayani mereka sabar menunggu apabila kami tidak sedang melayani mereka datang kesini dan melakukan konsultasi, lebih menggunakan pendekatan humanis (R. L. 47 tahun).

Kasubagmawa sebagai orang yang bertugas melayani kebutuhan mahasiswa dari sisi administratif membuka diri seluas-luasnya dan tidak menunjukkan adanya jarak diantaranya. Maksud dari ketidakadaan prosedur sebetulnya ingin menggambarkan bahwa berhubungan dengan Kasubagmawa tidak membutuhkan adanya tata aturan tersendiri, seperti harus membuat janji dahulu.

Kasubagmawa bisa langsung melayani mahasiswa pada saat yang bersangkutan tidak sedang melakukan rapat atau berhubungan dengan atasan.

Menelisik lebih lanjut tentang system layanan yang dilakukan Sub-bagian kemahasiswaan peneliti bertanya tentang tugas dari personil yang ada di Subagian kemahasiswaan.

Selanjutnya Kasubagmawa menjelaskan sebagai berikut:

Staf sub bag mawa ada 4 dan dibantu oleh 1 siswa PSG (bila ada)

Pembagian kerja:

- Bu Erna bidang persuratan (surat pengantar observasi, penelitian, permintaan dari pimpinan dan secara garis besar yang kami layani terkait dengan kemahasiswaan termasuk alumni, surat-surat lain yang ada kaitannya dengan kemahasiswaan) Kami tidak lepas kontrol, tetap koordinasi dengan atasan
- Pak Eko: menangani rekap keluar masuknya biodata alumni sekaligus entry

- Pak Suhari: menangani surat-surat pengantar observasi, penelitian
- Bu Pur (sudah pensiun sejak bulan Juni 2010), jadi sekarang hanya tinggal 3 yang aktif. Dulu menangani rekap keluar masuknya dana ormawa. Bu Pur pensiun, sekarang dirangkap oleh bu erna

Siswa PSG: membantu

menangani legalisir (R. L. 47 tahun)

Pembagian tugas tersebut pada dasarnya untuk memudahkan mahasiswa dan pengaturan layanan agar tidak terpusat pada satu orang. Peneliti memandang pembagian tugas tersebut cukup baik dan akan sangat memudahkan kedua belah pihak. Bagi mahasiswa mungkin akan menjadi lebih jelas pada saat membutuhkan surat pengantar mereka harus menghubungi siapa, sedangkan bagi staf itu sendiri akan memudahkan pemberian layanan dan pengarsipan dokumen.

Lebih lanjut peneliti juga mencoba bertanya kepada Kasubagmawa kaitannya dengan tata letak kantor, dalam pandangan peneliti tata letak kantor yang baik akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi orang yang dilayani. Menanggapi pertanyaan tersebut Kasubagmawa menyatakan;

Tata letak kantor ini sudah lama seperti ini, walaupun ada perubahan karena ada kebijakan funituring, bila ada penambahan funitur (menambah meja misalnya) ya hanya itu perubahan, bila ada penambahan pegawai juga penambahan meja. Tapi layoutnya yang optimal ya seperti ini, karena ada dua

muka (loket dan layanan langsung)

Setelah bertanya panjang lebar berkenaan dengan tugas pokok dan fungsi serta system layanan, peneliti melontarkan pertanyaan yang sifatnya informal. Namun dibalik keinformalan tersebut sebetulnya peneliti ingin mengetahui sejauhmanakah kedekatan PD III dengan Kasubagmawa, karena dalam penglihatan peneliti diantara keduanya memiliki kedekatan tersendiri. Pada saat mewawancarai PD III beliau menerangkan;

Ya..pak asep bisa lihat sendiri pola-pola hubungan yang kami lakukan dan mungkin tidak hanya dengan kalau saya sebut nama Pak Harinto yang menjadi Kasubag Kemahasiswaan dengan stafnya, ya kami pola-polakan komunikasi seperti itu,..(diam sejenak) bahkan kepada pengurus ormawa, pak asep barang kali sudah sangat paham apa yang kami lakukan..ya itulah pola yang kami kembangkan. Saya belum begitu tau secara lengkap teori kepemimpinan, teori komunikasi antara bawahan dengan atasan tapi itulah yang saya lakukan. Nanti barang kali pak asep dapat memilah-milah ..ooo..tipenya tipe ini..(PD3 tertawa) (MY.L. 48 tahun).

Mencoba untuk mengkroscek keterangan tersebut peneliti pun mencoba menanyakan hal serupa pada saat mewawancarai Kasubagmawa, beliau menjelaskan;

Sebelum di FIP saya sudah mengenal baik dengan PD III karena sama-sama memiliki hobi yang sama yaitu sepakbola, Pak Mahmud kiper saya bek pernah 1 tim di PS Airlangga itu PSnya IKIP Malang. Yang tidak kalah pentingnya beliau komunikasinya enak, tidak diktaktor, kalau dia membutuhkan masukan dari saya, dia mau menerima saran dan bagi saya puas bahasa lainnya mengorangkan, tidak memandang antara atasan dan bawahan (HR. L. 47 tahun)

Kondisi tersebut coba peneliti eksplorasi mengingat kedekatan diantara kedua pejabat tersebut tentu akan dapat menciptakan suasana yang kondusif, dan kalau suasananya kondusif maka dapat dipastikan layanan yang diberikan kepada mahasiswa akan lebih baik.

2. Tingkat Kepuasan terhadap Performasi Layanan dan System Tata Kelola Bagian Kemahasiswaan FIP UM

Tingkat kepuasan merupakan suatu tahapan dimana seseorang merasa terpenuhi segala tujuannya setelah mendapatkan layanan, dari lembaga atau personal sesuai dengan tujuan yang dimilikinya. Kepuasan dalam hal ini dimaknai sebagai terpenuhinya kebutuhan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan baik yang dilakukan PD III maupun yang dilakukan Kasubagmawa dan staf. Berkaitan dengan bahasan tersebut peneliti melakukan pengumpulan data dari informan PD III dan Kasubagmawa sebagai tanggapan

internal dari penyaji layanan dan dikonfrontasi dengan pendapat mahasiswa sebagai penerima layanan.

Berkaitan dengan bahasan tersebut peneliti bertanya, kepada Kasubagmawa tentang tata letak kantor yang menurut beliau sudah lama tidak dirubah. Hal ini perlu peneliti tanyakan untuk mengetahui apakah yang bersangkutan merasa nyaman dengan kondisi kantor dan apakah ada tanggapan dari mahasiswa sebagai klien, menanggapi pertanyaan tersebut Kasubagmawa menjelaskan,

Selama ini belum ada keluhan. Malah ada penilaian baik positif dari mahasiswa, alumni, dan teman-teman dari fakultas lain. Malah dari alumni menilai bahwa tempat ini lebih bagus dari pada waktu dulu, jadi mahasiswa terasa terpusakan dalam layanan.

(R. L. 47 tahun)

Berkenaan dengan tata letak kantor ternyata ada sebagian mahasiswa yang berpandangan lain, seperti halnya yang dikemukakan salah seorang mahasiswi pengurus salah satu Ormawa,

“cukup, karena letak subagmawa dengan PD III masih cukup jauh. Sehingga harus bolak-balik menemui jika salah satu tidak ada” (S. P. 20 tahun).

Pendapat mahasiswa tersebut rupanya berkaitan dengan letak kantor PD III dengan Kasubagmawa yang berjauhan, mereka memandang letak kantor Kasubagmawa di lantai satu sedangkan kantor PD III di

lantai dua membuat aktivitas mereka menjadi kurang efisien.

Setelah memperoleh informasi berkenaan dengan pengaturan tata letak kantor selanjutnya peneliti bertanya tentang pandangan internal dari PD III berkenaan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh para staf dilingkuangan Kasubagmawa, secara panjang lebar beliau memberikan pandnagannya sebagai berikut:

Baik..(diam sejenak)saya objektif...berusaha untuk objektif, mungkin betul apa yang disinggung Pak Asep tingkat kepuasan perlu kita tingkatkan, sebetulnya cara-cara bagaimana melayani mahasiswa denga pelayanan minimal saja, bukan maksimal, bukan pelayanan prima itu nampaknya khusus ditingkat mahasiswa nampaknya masih perlu ada beberapa hal yang perlu kita perbaiki dan perbaikan itu sudah dilakukan beberapa kali staf itu diikutkan pelatihan, *outbond*, sering kali melakukan itu, tapi memang dampaknya kok ndak kelihatan, penyebabnya staf yang ada di Subag Kemahasiswaan rata-rata dalam artian usia menjelang pensiun. Tapi saya dalam hal keseharian sering melakukan pembinaan secara persuasif (MY.L. 48 tahun).

Dalam konteks yang sama Kasubagmawa memiliki pandangan yang berbeda dalam hal pelayanan yang telah dilakukan para stafnya, beliau menjelaskan dengan mengambil sebuah contoh kasus sebagai berikut;

Evaluasi kan menjadi keharusan ketika ada semacam komplain dari mereka yang saya layani misalnya ada surat yang tidak cepat selesai kenapa itu, kan perlu diberikan penjelasan sejelas-jelasnya kepada mahasiswa bahwa untuk urusan surat kan ada prosesnya mulai dari mengetik surat kemudian menaikkan kemeja dekan PD1/PD3 sesuai dengan surat yang ditujukan, yang menentukan lama tidaknya bukan disini, pihak penandatanganan kalau hari itu ada ditempat, ya begitu diketik lalu naik ya hari itu juga ditandatangani lalu selesai. Ketika pimpinan tidak ada nah itu yang membuat lama, kami harus ketik ulang untuk mengganti pejabat yang menandatangani surat itu (misalnya surat itu harusnya PD1 yang menandatangani tetapi karena tidak ada, maka dikoordinasikan dulu siapa kiranya yang tepat untuk menandatangani surat ini, untuk membantu mahasiswa) kadang ada mahasiswa yang datang sekarang butuh sekarang dan hari itu juga selesai ya sebisa mungkin kita layani. Kadang mahasiswa dengan mudahnya berpendapat atau menyalahkan kita kok pelayanannya lama. (R. L. 47 tahun)

Menanggapi kedua pandangan tersebut dapat peneliti sampaikan

bahwa pandangan yang pertama mengomentari kondisi staf yang ada di Kasubagmawa yang memang sudah mendekati masa pensiun. Sehingga kinerja dari para staf tersebut cenderung lamban, sedangkan pendapat yang kedua menyatakan bahwa keterlambatan layanan itu juga disebabkan factor lain, semisal tidak adanya pejabat terkait yang harus menanda tangani surat. Mencermati kedua pandangan di atas peneliti membandingkan dengan hasil wawancara dengan mahasiswa, mereka berapandangan;

Apakah anda aktif, di organisasi kemahasiswaan FIP, apa jabatan anda ? “iya”
Apakah anda sering berhubungan dengan Subagmawa dan PD III ?
“iya” Proses layanan yang diberikan PD III, Kasubagmawa dan para stafnya telah memberikan kepuasan ? “belum” Berapa lama proses yang dibutuhkan untuk mengajukan suatu kegiatan ke PD III dan Subagmawa ? “tergantung bertemunya PD III, bisa sampai 1 minggu” (S. P. 20 tahun).

Walaupun dengan bahasa yang tidak panjang lebar, jawaban dari mahasiswa tersebut menunjukkan adanya kurang puasan terhadap layanan yang diberikan PD III, Kasubagmawa dan stafnya. Tanggapan mahasiswa tersebut nampaknya sejalan dengan kondisi yang telah diceritakan PD III. Pandangan-pandangan di atas yang menggambarkan layanan yang telah dilakukan, beserta kondisi SDM penyaji layanan ditambah dengan

penilaian dari mahasiswa sebagai pengguna layanan, nampaknya telah memberikan gambaran tentang bagaimana tingkat performansi dan kepuasan. Peneliti menilai apa yang disampaikan para informan itu adalah kondisi factual, sehingga data-data yang diberikan dapat dipercaya. Informasi tersebut untuk selanjutnya dijadikan sebagai input dalam menilai apakah layanan kemahasiswaan sudah cukup baik, dan walaupun akan ditingkatkan segi apa saja yang harus segera diperbaiki. Semoga saja hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan guna mengoptimalkan kualitas layanan PD III, Kasubagmawa dan para stafnya.

3. Harapan dan Strategi dalam Meningkatkan Layanan Kemahasiswaan FIP UM

Harapan dan strategi merupakan suatu bahasan yang akan mengupas tentang harapan apa saja untuk proses layanan kemahasiswaan di FIP masa depan serta bagaimana strategi dalam mewujudkannya. Pada sub bahasan ini peneliti mencoba untuk mengeksplorasi pandangan-pandangan informan tentang layanan kemahasiswaan yang lebih baik dan strategi yang akan mereka pilih. Dalam pandangan peneliti hal ini perlu untuk dikemukakan guna merespon tuntutan mahasiswa yang mengharapkan adanya layanan yang lebih baik.

Ya....sepengetahuan saya, fakultas itu juga berhak melakukan rotasi internal jadi bukan rotasi dari fakultas ke fakultas lain, tapi dari unit ke unit. PD 2 punya peluang untuk bisa melakukan seperti itu. Posisi terlalu lama kan

pekerjaan itu menjadi rutinitas, tapi kalau di tempat lain (baru) tentunya ada tantangan, ada situasi baru, kreativitasnya lebih berkembang (MY.L.48 tahun).

Berdasarkan pandangan di atas nampaknya dapat diambil makna bahwa untuk perbaikan kedepan pembantu dekan III berpendapat pada rapat rutin tahunan semua kinerja dan pencapaiannya dievaluasi. Hasil dari evaluasi tersebut selanjutnya dijadikan bahan untuk perbaikan dan perencanaan program tahun yang akan datang. Sedangkan untuk permasalahan kinerja di Subagmawa, beliau menyarankan adanya rotasi pegawai, khususnya dilingkungan internal fakultas. Subagmawa sebagai suatu layanan di FIP juga harus diberikan staf yang punya kinerja lebih baik, semisal dari sisi usia lebih muda jadi tidak hanya diisi oleh staf yang akan pensiun.

Menindaklanjuti apa yang sudah disampaikan PD III peneliti juga mewawancarai Kasubagmawa dengan topic yang sama. Beliau berpendapat;

Ya tentang itu tugas pokok kita melayani mahasiswa, alumni, teman-teman sejawat. Bisanya pelayanan dalam persuratan dibutuhkan kecepatan. Saya sudah menemukan cara untukantisipasi kalau pejabat penandatanganan tidak ada ya itu tadi sudah saya jelaskan kita akan ketik ulang surat tersebut saya limpahkan ke pejabat yang ada dan itu sudah saya lakukan .

berkenaan dengan staf Pak eko menjelang pensiun, Pak suhari, Bu Ernani juga tidak terlalu lama lagi pensiun, saya bukan berarti pasrah dengan kondisi itu (R. L. 47 tahun).

Pendapat dari Kasubagmawa tersebut menggambarkan strategi layanan yang akan dan telah dilakukan dalam upaya untuk mempercepat layanan kepada mahasiswa, juga merupakan suatu harapan. Melalui penjelasan tiga orang staf yang menjelang pensiun, secara implicit beliau berpandangan perlu segera dilakukan penyegaran staf atau rotasi dari unit kerja lain.

Melengkapi informasi yang sudah disampaikan kedua pejabat tersebut, peneliti mencoba untuk mengeksplorasi pendapat dari mahasiswa. Berkenaan dengan harapan terhadap layanan kemahasiswaan FIP kedepan seorang ketua HMJ berpandangan;

Adakah saran dari anda untuk perbaikan system layanan kemahasiswaan di FIP UM ?
“lebih ramah, cepat tanggap dan mudah (tidak dipersulit)”
Apa sebetulnya yang paling urgen dibutuhkan mahasiswa dalam rangka mengembangkan keefektifan organisasi kemahasiswaan ?
“fasilitas untuk pengadaan acara indoor, di FIP masih banyak kendala. Apalagi AULA E1 digunakan untuk seluruh kegiatan. Sedangkan HALL GKB belum bisa dimanfaatkan oleh HMJ maupun BEM FIP secara mudah (S. P. 20 tahun).

Pandangan mahasiswa tersebut nampaknya berbeda dengan pandangan dari kedua informan sebelumnya. Walaupun pada intinya berkenaan dengan harapannya kedepan hampir sama, yaitu mengharapkan pelayanan yang lebih ramah dan lebih cepat. Muaranya adalah pada kegesitan para staf subag kemahasiswaan. Sedangkan yang berkenaan dengan harapan mahasiswa tersebut menjawab sesuai dengan kebutuhannya hari ini, mereka membutuhkan adanya *hall* atau gedung yang bisa digunakan mahasiswa untuk menyelenggarakan kegiatan *indoor*.

Gambaran dari hasil temuan data-data di lapangan tersebut merupakan input yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisa permasalahan performansi, kepuasan dan tata kelola layanan kemahasiswaan di FIP UM. Untuk selanjutnya data tersebut peneliti analisa dengan memperbandingkan temuan dengan teori yang telah dikemukakan pada tinjauan pustaka.

Pembahasan

1. Performansi dan tata kelola layanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
Performance atau kinerja menurut Sagala (2009:180) memiliki pengertian “perilaku yang menunjukkan kompetensi yang relevan dengan tugas yang realitis dan gambaran perilaku difokuskan pada konteks pekerjaan, yaitu perilaku diwujudkan untuk memperjelas deskripsi-deskripsi kerja menentukan kinerja yang akan memenuhi kebutuhan organisasi

yang diinginkan”. Sementara itu dalam pandangan lain Mahsun (2009:25) menyatakan, bahwa “kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”. Performasi dalam layanan kemahasiswaan di FIP UM dimaksudkan sebagai unjuk kerja yang ditampilkan Pembantu Dekan III, Kasubagmawa beserta dengan para stafnya.

Performasi layanan kemahasiswaan ditujukan kepada pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan layanan bidang kemahasiswaan, yang diantaranya berkaitan dengan administrasi kemahasiswaan, pembimbingan kegiatan organisasi kemahasiswaan dan pengembangan bakat dan kemampuan mahasiswa. Setelah peneliti memperoleh data penelitian diperoleh gambaran tentang performasi layanan kemahasiswaan di FIP UM. Pembantu Dekan III sebagai penanggung jawab bidang layanan ini memiliki perhatian yang sangat besar dalam pelayanan bidang kemahasiswaan. Menurut penjelasannya proses kerja dari bidang kemahasiswaan dilakukan dengan cara memahami dan selanjutnya mendeskripsikan tugas pokok dan fungsi ke dalam kegiatan-kegiatan yang riil dapat dilaksanakan. Beliau menjelaskan bahwa secara garis besar, TUPOKSI orientasi kerja bidang kemahasiswaan mengacu kepada lima pilar berikut, yaitu:

pertama adalah pembinaan dan pengembangan penalaran

mahasiswa, *kedua* adalah pembinaan dan pengembangan minat, bakat, dan kekegemaran mahasiswa, *ketiga* adalah pembinaan dan pengembangan kepemimpinan mahasiswa dan organisasi mahasiswa, *ke empat* adalah pembinaan dan pengembangan kesejahteraan mahasiswa, *ke lima* yaitu pembinaan dan pengembangan kepekaan sosial mahasiswa

Kelima pilar tersebut dijadikan sebagai pedoman dan payung dalam pendeskripsian program-program yang dilaksanakan bidang kemahasiswaan FIP UM. Menurut keterangan tambahan Pembantu Dekan III menyatakan “pendeskripsian ke 5 pilar itu, contoh seperti pembinaan penalaran kemahasiswaan di tingkat fakultas itu ada, pembinaan penulisan proposal PKM, menulis karya ilmiah jurnalistik, dan segala macamnya, termasuk pilar-pilar yang lain dan itu di FIP ada rambu-rambu dan tata tertib sistem dan prosedur tentang semua kegiatan yang ada di FIP sehingga ke lima pilar itu sudah dibuatkan semacam sistem dan mekanisme, dan kita berusaha untuk tidak keluar dari sistem dan mekanisme”. Berdasar kepada data yang telah dikemukakan oleh informan tersebut peneliti berpandangan bahwa Pembantu Dekan III dalam pelaksanaan tugasnya memiliki acuan yang jelas. Pilar-pilar seperti yang telah dikemukakan di atas menjadi pedoman dalam setiap kegiatan layanan bidang kemahasiswaan.

Berlanjut, kepada suatu konsep layanan yang disajikan sub bagian kemahasiswaan FIP UM, peneliti mencoba menjelaskan bahwa yang dimaksud layanan disini adalah upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang berhubungan dengan bidang kemahasiswaan. Kualitas layanan sendiri pada dasarnya merupakan sesuatu yang abstrak. Setiap individu memiliki pandangan tersendiri tentang kepuasan yang dia rasakan atas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau personal pemberi jasa. Secara konseptual seperti yang dijelaskan Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Pendapat lain mengemukakan Kotler dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran (2002:486) mengemukakan bahwa layanan (jasa) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan “kepemilikan” apa pun.

Penjelasan - penjelasan tersebut menyiratkan bahwa layanan itu sendiri merupakan sesuatu yang tidak memiliki format baku namun dampaknya dapat dirasakan langsung oleh si penerima layanan. Apakah yang bersangkutan merasa terpuaskan atau tidak sama sekali. Berkaitan dengan layanan kemahasiswaan di FIP UM, terkhusus layanan yang disajikan sub-bagian kemahasiswaan sebagai supporting system layanan kemahasiswaan yang dilakukan

pembantu dekan III. Peneliti memperoleh data yang dihimpun dari Kasubagmawa sebagai berikut;

Kami dekat dengan mahasiswa, terkait dengan akademik, dan hubungan pribadi dengan mahasiswa. Kami tidak pernah istilahnya menolak apa yang diminta mahasiswa dalam hal layanan sepanjang kami bisa mengupayakan. Melihat anak-anak seperti anak saya sendiri. Memperhatikan mahasiswa seperti anak sendiri. Memperlakukan mahasiswa seperti anak sendiri. Sehingga dalam memberikan layanan kepada mahasiswa akan terbuka bagi mereka (R. L. 47 tahun).

Pandangan-pandangan yang dikemukakan oleh Kasubagmawa tersebut menggambarkan proses layanan yang diberikan kepada mahasiswa dengan pendekatan persuasif dan pendekatan emosional. Sikap dan perilaku yang dikembangkan pada saat melakukan pelayanan benar dilakukan secara terbuka, setiap kebutuhan mahasiswa diupayakan untuk selalu dilayani tanpa memilah dan membedakan.

Peneliti berpandangan, apa yang sudah dilakukan Kasubagmawa dan para stafnya merupakan sesuatu yang sangat baik, proses pemberian layanan dengan pendekatan secara emosional akan mendorong klien pada suasana yang nyaman, merasa terpuaskan. Kalupun terdapat kendala atau keterlambatan layanan, klien akan lebih bisa mengerti atas penyebab keterlambatan tersebut.

Pembangunan kedekatan secara emosional tersebut ternyata berawal dari kedekatan antara atasan dengan bawahan. Pembantu Dekan III dalam hal ini sebagai atasan dari Subagmawa mengembangkan pola-pola kedekatan personal dalam proses pelaksanaan tugas. Hubungan dan kedekatan antara atasan dan bawahan seperti itu nampaknya berbuah positif dan sangat menunjang proses pelaksanaan pekerjaan. Proses pelaksanaan pekerjaan yang ditunjang dengan kedekatan secara emosional menghasilkan sebuah harmonisasi dalam bekerja. Sehingga dampaknya adalah semakin baiknya layanan yang diberikan kepada para mahasiswa.

Performasi dan tata kelola layanan kemahasiswaan di FIP UM secara general dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik. Proses pemberian layanan mengacu kepada dua hal utama yaitu pelayanan berbasis kepada tugas pokok dan fungsi yang seharusnya dan layanan yang disajikan dengan pendekatan emosional. Pendekatan emosional dimaksud merupakan sentuhan kejiwaan yang akan mempererat hubungan tugas. Pemberi layanan dan penerima layanan memiliki kedekatan batin sehingga diantara mereka akan lahir saling pengertian.

2. Tingkat kepuasan terhadap performasi layanan dan system tata kelola bagian kemahasiswaan FIP UM

Layanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud (invisible) karena merupakan rangkaian tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan sangat memperhatikan dimensi ketepatan waktu serta sangat berkaitan erat

dengan orang sebagai pengguna yang mana layanan itu tidak dapat diperbaiki, bila terjadi kesalahan dalam pemberian layanan, maka kualitas layanan dapat dinilai kurang. Wyckof dan Lovelock (dalam Tjiptono, 2002:59) mengemukakan kualitas layanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut diusahakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Setelah peneliti membahas tentang bagaimana performasi layanan yang ditunjukkan Pembantu Dekan III dan Subagmawa FIP UM, untuk selanjutnya akan dibahas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah disajikan. Seiring dengan teori yang dikemukakan Wyckof dan Lovelock bahwa kualitas layanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut diusahakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kepuasan layanan kemahasiswaan merupakan suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan dan harapan mahasiswa akan layanan bidang kemahasiswaan. Semakin baik tanggapan mahasiswa terhadap layanan yang disajikan maka dapat dipastikan bahwa layanan yang diberikan memang sudah sangat baik.

Data yang diperoleh peneliti menggambarkan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tata kelola kemahasiswaan di FIP UM, sebagai berikut;

Selama ini belum ada keluhan. Malah ada penilaian baik positif dari mahasiswa,

alumni, dan teman-teman dari fakultas lain. Malah dari alumni menilai bahwa tempat ini lebih bagus dari pada waktu dulu, jadi mahasiswa terasa terpusakan dalam layanan.

(R. L. 47 tahun)

Berkenaan dengan tata letak kantor ternyata ada sebagian mahasiswa yang berpandangan lain, seperti halnya yang dikemukakan salah seorang mahasiswi pengurus salah satu Ormawa,

Tata letak kantor “cukup”, karena letak subagmawa dengan PD III masih cukup jauh. Sehingga harus bolak-balik menemui jika salah satu tidak ada” (S. P. 20 tahun).

Pendapat mahasiswa tersebut rupanya berkaitan dengan letak kantor PD III dengan Kasubagmawa yang berjauhan, mereka memandang letak kantor Kasubagmawa di lantai satu sedangkan kantor PD III di lantai dua membuat aktivitas mereka menjadi kurang efisien.

Sementara itu pendapat Pembantu Dekan III berkenaan dengan kepuasan mahasiswa akan layanan yang diberikan menyatakan bahwa memang masih ada terdengar keluhan dari beberapa orang mahasiswa. Keluhan tersebut diakibatkan lambannya layanan para staf, yang sebetulnya diakibatkan factor lain seperti tidak adanya pejabat yang harus menandatangani surat dan lain sebagainya.

Mencermati atas data yang diperoleh yang berkenaan dengan kepuasan, nampaknya memang tidak mudah memberikan kepuasan kepada klien. Parasuraman secara teoritis kaitannya

dengan kepuasan memberikan keterangan (dalam Tjiptono 2002:60) bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bilamana layanan yang diterima atau dirasakan kurang sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan kurang baik (jelek) dan tidak memuaskan.

Berdasar kepada pandangan teori tersebut dapat dijelaskan bahwa pemenuhan kepuasan memang tidak mudah, pemberi layanan harus mengetahui dengan betul apa yang menjadi harapan klienya. Setelah mengetahui harapannya pemberi layanan harus menyajikan layanan sesuai dengan kondisi emosional dan pribadi penerima layanan. Sehingga si penerima layanan merasa terpenuhi kebutuhan dasar dan emosionalnya.

Secara lebih detail Parasuraman, Zeithalm, dan Berry (dalam Kotler, 2002:499-500) mengemukakan, bahwa lima penentu kualitas jasa secara urut dirumuskan berdasarkan tingkat urgensinya, yaitu:

- 1) Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya;
- 2) Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
- 3) Kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan;

- 4) Empati adalah kesediaan untuk peduli, memberi perhatian kepada pelanggan; dan
- 5) Berwujud. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.

Pandangan tersebut merupakan rambu-rambu bagi pemberi layanan, apabila ingin dipandang layanannya berkualitas maka pemberi layanan harus mengusahakan terpenuhinya lima hal tersebut.

Dalam konteks layanan yang sudah disajikan bidang kemahasiswaan FIP UM peneliti berpandangan bahwa pada dasarnya seluruh pejabat dan staf yang bertugas memberikan layanan kemahasiswaan telah berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak kendala, seperti daya dukung staf yang kurang optimal karena factor usia, kebutuhan mahasiswa yang semakin bervariasi, serta factor lain seperti tidak adanya pejabat berwenang pada saat dibutuhkan mahasiswa.

3. Harapan dan Strategi meningkatkan layanan kemahasiswaan FIP UM

Harapan merupakan sesuatu yang dimasa depan terjadi lebih baik, lebih sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Setiap orang menginginkan karier atau pekerjaannya berjalan semakin baik, kehidupannya semakin sejahtera dan lain sebagainya. Kesemuanya itu merupakan harapan yang ingin dipenuhi dimasa depan.

Secara teoritis Kotler (2002:500) menyatakan, bahwa harapan pelanggan merupakan standar sesungguhnya untuk menilai kualitas jasa. Definisi kualitas jasa fokus

pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengurangi harapan pelanggan. Menurut pendapat tersebut harapan pelanggan merupakan tingkatan terpenuhinya standar yang ditetapkan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas pada saat kebutuhannya terpenuhi, dan pelanggan akan semakin puas pada saat kebutuhannya terpenuhi dengan sebaik-baiknya.

Harapan perbaikan layanan kemahasiswaan FIP UM merupakan keinginan semua pihak, tidak hanya mahasiswa sebagai penerima dan pengguna layanan. Namun, Pembantu Dekan III, Kasubagmawa beserta para stafnya memiliki harapan untuk dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai kliennya.

Harapan dari PD III yang pertama beliau kemukakan melalui penyusunan program yang didasarkan pada hasil pencapaian pada tahun sebelumnya. Penyusunan program yang berdasar pada evaluasi kinerja merupakan harapan akan pelaksanaan kegiatan yang lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Rotasi juga merupakan harapan tersendiri dari PD III dan Kasubagmawa, mengingat usia para staf yang ada di Subagmawa sudah cukup berumur dan menjelang pensiun. Alangkah lebih baik apabila diadakan rotasi diantara staf Fakultas Ilmu Pendidikan. Hal ini merupakan langkah strategis untuk mengatasi kejenuhan staf dan perilaku kerja yang asal-asalan.

Kepuasan mahasiswa selaku pelanggan bidang kemahasiswaan merupakan kondisi di mana

kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap penyelenggaraan layanan sesuai dengan layanan yang diterima. Ketika layanan yang diberikan bidang kemahasiswaan mampu memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan serta harapan mahasiswa, maka layanan akan dipersepsi baik dan memberikan kepuasan.

Sebaliknya, ketika layanan yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan, maka layanan akan dipersepsikan buruk dan berdampak pada ketidakpuasan mahasiswa.

Supriyanto (1999:45-46) mengatakan lembaga yang unggul akan selalu menjaga kedekatan dengan pelanggan serta memiliki ketertarikan (obsesi) terhadap kualitas. Secara lebih rinci Supriyanto mengatakan bahwa untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan organisasi pemberi jasa harus berpedoman kepada beberapa hal berikut;

- a. Pelayanan yang memuaskan menciptakan loyalitas pelanggan;
- b. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informasi positif bagi lembaga dan produk-produknya bagi pihak luar;
- c. Layanan yang berkualitas memberikan pengaruh yang positif baik kepada pengguna layanan maupun institusi penyelenggara. Layanan yang prima memberikan rasa puas kepada pengguna, pada kesempatan lain pengguna akan kembali untuk mendapatkan layanan karena pengalaman yang baik.

Ketercapaian harapan merupakan sebuah obsesi yang

sangat tinggi dan menjadi keinginan semua orang. Layanan kemahasiswaan yang lebih baik dan kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi merupakan harapan bersama seluruh komponen yang terlibat dalam bidang kemahasiswaan FIP UM. Perbaikan menuju kualitas yang lebih baik merupakan tanggung jawab bersama antara PD III, Kasubagmawa dan staf beserta mahasiswa dan komponen lain yang terkait.

Kesimpulan

Setelah melakukan analisa dan pembahasan terhadap temuan penelitian, peneliti dapat menyampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Performasi dan Tata Kelola Layanan Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang
Performasi dalam layanan kemahasiswaan di FIP UM dimaksudkan sebagai unjuk kerja yang ditampilkan Pembantu Dekan III, Kasubagmawa beserta dengan para stafnya. Berdasarkan hasil penelitian performasi yang ditunjukkan Pembantu Dekan III dan Kasubagmawa beserta staf dilingkungan FIP UM menunjukkan adanya nuansa pelaksanaan tugas berdasarkan TUPOKSI yang telah ditetapkan diikuti dengan nuansa hubungan pribadi. Percampuran antara pendekatan formal dengan informal telah melahirkan suasana yang harmonis dan menyenangkan.

Sebagian mahasiswa sudah merasa terpuaskan dengan performasi dan tata kelola yang ditunjukkan, namun sebagian lagi ada yang memberikan masukan seperti lebih ramah, lebih cepat, dan dilengkapi sarana berkegiatan

mahasiswa. Masukan-masukan tersebut merupakan input yang digunakan untuk perbaikan layanan dimasa yang akan datang.

Dalam konteks layanan yang sudah disajikan bidang kemahasiswaan FIP UM peneliti berpandangan bahwa pada dasarnya seluruh pejabat dan staf yang bertugas memberikan layanan kemahasiswaan telah berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak kendala, seperti daya dukung staf yang kurang optimal karena factor usia, kebutuhan mahasiswa yang semakin variatif, serta factor lain seperti tidak adanya pejabat berwenang pada saat dibutuhkan mahasiswa.

2. Tingkat Kepuasan terhadap Performasi Layanan dan System Tata Kelola Bagian Kemahasiswaan FIP UM
Kepuasan layanan

kemahasiswaan merupakan suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan dan harapan mahasiswa akan layanan bidang kemahasiswaan. Semakin baik tanggapan mahasiswa terhadap layanan yang disajikan maka dapat dipastikan bahwa layanan yang diberikan memang sudah sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa masih belum merata, artinya masih ada beberapa hal yang dipandang kurang memuaskan. Sebagai contoh adalah masih lambannya pelayanan yang dilakukan staf dan kondisi kantor yang berjauhan antara kantor PD III dengan Subagmawa.

3. Harapan dan Strategi dalam Meningkatkan Layanan Kemahasiswaan FIP UM

Sebagai upaya untuk mengantisipasi dan meningkatkan layanan kemahasiswaan beberapa langkah perbaikan sudah dilakukan, semisal mengikuti para staf pada program pelatihan dan outbond. Selain upaya tersebut juga dilakukan upaya rotasi pegawai. Sisi lain yang masih menjadi kendala adalah keberadaan staf yang mendekati masa pensiun. Karena factor usia tersebut mengakibatkan terbatasnya upaya peningkatakan kualitas layanan, seperti halnya pelayanan prima.

Saran

1. Pembantu Dekan III dan Kasubagmawa lebih mempertahankan harmonisasi di tempat kerja, bahkan kalau memungkinkan lebih ditingkatkan. Baik dengan cara manambah intensitas hubungan personal dan informal. Upaya untuk memacu semangat kerja walaupun para staf rata-rata menjelang pensiun lebih ditingkatkan. Hal ini mungkin akan lebih berhasil pada saat kedekatan secara individu terjalin dengan lebih erat.
2. Pengajuan rotasi dan penambahan staf baru merupakan hal yang urgen untuk dilakukan di Subagmawa, selain karena usia pekerja rata-rata menjelang pensiun juga perlu dilakukan transformasi kemampuan dari yang lebih tua kepada yang lebih muda.
3. Kasubagmawa sebagai penanggung jawab layanan administrasi kemahasiswaan dipandang perlu untuk membuat inovasi system layanan. Semisal dengan cara mengganti system manual menjadi komputerisasi

- pada semua layanan mahasiswa.
4. Mahasiswa sebagai klien atau stakeholder utama bidang kemahasiswaan disarankan untuk aktif memberikan masukan yang sifatnya membangun, tidak hanya membicarakan kejelekan layanan dengan sesama mahasiswa lain.

Daftar Pustaka

- Gaspersz, V. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, dkk . 2000. *Manajemen Pemasaran Prospektif Asia*. Yogyakarta: Andy
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Milenium*. Jakarta: Perhalindo.
- Mahsun, M. 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Sagala, S. 2009. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Supriyanto, A. 1999. *Total Quality Managemant di Bidang Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Supriyanto E & Sugianti S. 2001 *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Bahan Ajar Diklatpim Tingkat IV, LAN RI.
- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wexley, K.N. 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Terjemahan oleh Shobaruddin. 1992. Jakarta: Rineka Cipta.