

Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Pada Bagian Akademik Kantor Pusat Unsrat

Fransisca Pegiyani Assa
Sonny Rompas
Salmin Dengo

Abstract: *The purpose of this research is to know the effectiveness of the Ministry on students who had been given by the officers and employees that are on the honorary academic headquarters unsrat. In the framework of the management of higher education in accordance with the Government Regulation Number 49 by 2013 about higher education, on article 11 explains that The Academic has the task of implementing the service giver education, research and community service. In the framework of the management of higher education in accordance with the Government Regulation Number 49 by 2013 about higher education, on article 11 explains that The Academic has the task of implementing the service giver education, research and community service. So in this case can be in describing how the importance of the academic section at the University of Sam Ratulangi.*

The research methods used in this research is qualitative, descriptive methods with gathering techniques by using the method of Observation and question form. as for the respondents/informants of this research was 5 officers, five honorary degrees, and 10 students. So a Total of 20 people was the informant.

The results showed that 50% of student respondents were not satisfied with the Ministry's officers that there is the Head Office of academic Unsrat. According to this study of student dissatisfaction because of the way delivery of employee information on students who are less friendly and does not provide information that would be expected by the student convey information, both the study also shows that 50% of students respond less well enough and with payment of tuition fee online because according to observation and research is less in case of disruption of students agree the internet is often the current payment of tuition fee can't be done and it is very detrimental for students. The results showed that students are less agree with closing the online graduation registration 2 weeks before graduation day. Because of the internet student opinions often have disorders that does impact on the clearance delay graduation by the student file.

Referring to the discussion and conclusions on top then suggest employees should be able to provide service and afford maximum to students because students are the main customers of the University of Sam Ratulangi. The friendly nature of the staff in providing service to give satisfaction in the student. Accurate information can be given to a student in any communication directly between the leadership with employees for example 1 Provost Academics should be down directly control and provide the latest information relating to the existing services in the field of academic excellence in order to provide the information needed by the student is not Academic leaders can be expected to provide services manually for the payment of the registration FEE, graduation and others in order to cope with the loss on students because in these days of frequent disruptions of the internet that could slow down the Affairs of the students ' needs.

Keywords: *Service, Effectiveness*

PENDAHULUAN

Pada era yang berkembang saat ini dan peluang kerja yang sangat sulit dimana-mana menuntut generasi muda untuk lebih khusus meningkatkan kebutuhan pendidikan formal yaitu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Karna perguruan tinggi merupakan sektor yang paling strategis yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan pelayanan sehingga mampu serta unggul

dalam persaingan. Perguruan tinggi pun harus melakukan antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki.

Suatu keberhasilan yang diperoleh Universitas Sam Ratulangi Manado sebagai unit kerja tidak lepas dari pelayanan yang bermutu yang diberikan oleh bagian akademik kepada mahasiswa, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

Handayani dkk (2003) mengatakan bahwa, untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dengan menerapkan konsep dan lebih mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik, mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi instansi pendidikan tinggi. Instansi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa tidak hanya dalam proses belajar – mengajar tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Pelayanan administrasi akademik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan di Universitas Sam Ratulangi Manado.

Pelayanan administrasi akademik sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mahasiswa selama diperguruan tinggi. Peran dari administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi, proses administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa sehingga yang terpikirkan pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi? maka yang dinilai adalah pelayanan administrasi akademik meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah *online* namun pelayanan secara manual tetap diperlukan.

Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: sumber daya manusia, sarana dan prasarana, suasana akademik, manajemen lembaga, sistem informasi. Sebuah aspek

komprehensif dalam sistem pelayanan adalah mengidentifikasi pengukuran pelayanan jasa.

Menurut Parasuraman (dalam Windhyastiti dan Khourouh, 2003) mengemukakan bahwa untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang dari lima perspektif, yaitu: *Content* menyangkut prosedur standar yang diikuti Proses menyangkut ketepatan cara penyampaian jasa sesuai prosedur yang diikuti Struktur menyangkut kesesuaian fasilitas fisik dan struktur organisasi dalam pendukung pelayanan jasa. *Outcome* menyangkut dampak dari penyampaian jasa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen sedangkan *Impact* menyangkut dampak jangka panjang dari jasa yang diterima oleh konsumen.

Menurut Sugito (2005), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan

Jenis pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya. Jika dihubungkan administrasi publik dengan pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik: (1) Kinerja, (2) Keandalan, (3) Mudah dalam penggunaan, (4) Estetika.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan suatu instansi pendidikan secara kontinyu harus mengadakan pembinaan kelembagaan, langkah ini penting untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari waktu

ke waktu. Milton Esman mengemukakan bahwa pembinaan kelembagaan merupakan suatu perspektif dalam merencanakan dan mengarahkan perubahan sosial. Ia memperhatikan inovasi yang bermakna perubahan kualitatif. Dalam bentuk norma-norma pola perilaku, hubungan individu dan kelompok, persepsi baru tentang sasaran, demikian juga caranya.

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan atau organisasi dibandingkan dengan harapan pelanggan (Tjiptono 2008). Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan administrasi akademik adalah suatu rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah dirumuskan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan pendidikan formal (Handari Nawiwi dalam Daryanto, 2010). Maka kualitas pelayanan administrasi akademik adalah perbandingan antara tingkat layanan administrasi yang disampaikan oleh lembaga pembentukan formal dibandingkan dengan harapan mahasiswa.

Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/ institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan layanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan kontinyu agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Pelayanan publik merupakan unsur paling utama dalam birokrasi. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (

melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jenis dan karakteristik pelayanan adalah derajat kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan. Semakin sulitnya melakukan pengukuran terhadap pelayanan maka organisasi publik semakin berperan di dalamnya dan semakin mudah pengukuran organisasi yang cocok untuk pelayanan publik.

Informasi mengenai harga pelayanan merupakan variabel pertama yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepercayaan kita terhadap organisasi dan variabel kedua yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Sampara Lukman 2000)

Bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Untuk mengukur tingkat pelayanan public kepada mahasiswa perlu adanya indikator efektivitas. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau suatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Konsep efisiensi dan efektivitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik-beratkan pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin. Sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil,

tepat, manjur (S. Wojowisoto 1980). Jadi efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989).

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil atau berhasil guna. Handoko (1993) berpendapat bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. The Liang Gie (1988) berpendapat "Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki."

Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi merupakan faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai lembaga tersebut. Disamping memiliki kemampuan teknis, seorang pegawai juga dituntut untuk memiliki sikap dewasa dalam suatu lembaga. Windhyastiti, Iwany dan Umu Khourah, (2003) mengemukakan sebagai berikut :

Dalam suatu organisasi seyogyanya menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Pegawai tersebut ditempatkan dalam suatu jabatan organisasi dengan didasarkan atas kemampuan seorang dalam jabatan dimaksud.
- b. Pegawai tersebut dipercaya dalam melaksanakan tugas.
- c. Pegawai tersebut menunjukkan percaya diri dalam mengemban tugas dalam pengambilan keputusan.
- d. Pegawai tersebut tidak diberlakukan sebagai anak kecil dalam arti senantiasa dituntun, dibimbing dan diajari dalam setiap pelaksanaan tugas yang ditetapkan.

- e. Pegawai tersebut dapat mengetahui dampak yang baik dan yang buruk terhadap misi organisasi.
- f. Pegawai tersebut dapat memanfaatkan berbagai peluang guna peningkatan kinerja organisasi.
- g. Pegawai tersebut dapat mengembangkan hubungan kerja, jaringan kerja guna peningkatan kinerja dan efektivitas organisasi.
- h. Pegawai tersebut mempunyai martabat, harga diri.

Hal yang perlu diperhatikan dalam pencapaian kinerja yang tinggi adalah mengenai disiplin pegawai seseorang dapat berprestasi atau berhasil apabila memiliki disiplin yang tinggi. Berbagai usaha perlu dilakukan organisasi agar seluruh pegawai dapat bekerja lebih lebih efektif dan efisien.

Pentingnya kinerja organisasi idealnya adalah pegawai mampu melaksanakan tugas dengan benar. Pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap perilaku pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan mahasiswa. Untuk meningkatkan pelayanan kepada khalayak diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama. Universitas Sam Ratulangi sebagai salah satu perguruan tinggi merupakan suatu institusi yang memiliki tujuan pokok yang menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat, sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku. (Buku Penuntun Program Pendidikan Sarjana dan Diploma, 2005).

Dalam rangka pengelolaan pendidikan tinggi sesuai dengan PP Nomor 49 Tahun 2013 tentang Pendidikan Tinggi, pada Pasal 11 menerangkan bahwa Bagian Akademik mempunyai tugas melaksanakan pemberi layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Fungsi Bagian Akademik merupakan salah satu unsur penting dalam upaya memberikan pelayanan kepada mahasiswa, memegang peranan penting untuk mengatur dan mengorganisir berbagai hal yang berhubungan dengan administrasi kemahasiswaan.

Langkah ini penting dikarenakan merupakan salah satu hak mahasiswa untuk memperoleh Kartu Mahasiswa, Kartu Rencana Studi, Kartu Hasil Studi dan Nomor Induk Mahasiswa, registrasi dan layanan pembayaran SPP untuk semua fakultas. Pelayanan public adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jenis dan karakteristik pelayanan adalah derajat kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan. Semakin sulitnya melakukan pengukuran terhadap pelayanan maka organisasi publik semakin berperan di dalamnya dan semakin mudah pengukuran organisasi yang cocok untuk pelayanan publik. Informasi mengenai harga pelayanan merupakan variabel pertama yang perlu diperhatikan adalah tingkat kepercayaan kita terhadap organisasi dan variabel kedua yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Pendapat lain seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Sampara Lukman 2000) bahwa pelayanan adalah setiap

kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kondisi obyektif di bagian Akademik menunjukkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa masih menemui banyak kendala. Keadaan tersebut tidak bisa dilepaskan dari lingkungan rektorat dan disiplin dari pegawai yang berkewajiban memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh mahasiswa khususnya di bidang Akademik. Berdasarkan latar belakang pelayanan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Pada Bagian Akademik Kantor Pusat Unsrat.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono (1992) pendekatan penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat ekplanasi dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu efektivitas pelayanan pada mahasiswa pada bagian akademik kantor pusat Universitas Sam Ratulangi Manado, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat ekplanasi menggunakan penelitian deskriptif.

Schlegel (dalam Sugiyono, 1992) mengatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta – fakta dengan jelas dan teliti. Surakhmat (1984), berpendapat bahwa penyelidikan deskriptif ditujukan kepada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Sedangkan metode deskriptif kualitatif menurut Bogman dan Taylor (1993) didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis / lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat dicermati.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 1995). Oleh sebab itu penelitian ini terbatas pada

usaha mengungkapkan suatu keadaan atau peristiwa atau keadaan subjek / obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu efektivitas pelayanan pada mahasiswa di bagian akademik Unsrat.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua karakteristik yang terkait dengan pentingnya manajemen pelayanan dalam meningkatkan kinerja para pegawai dan tenaga honorer untuk pencapaian efektifitas pelayanan di bagian akademik kantor pusat Universitas Sam Ratulangi Manado. Populasi dalam penelitian adalah pegawai bagian akademik Unsrat dan mahasiswa Unsrat.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan objek / subjek penelitian. Jadi sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Darmadi 2013). Berdasarkan definisi di atas, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini ialah keseluruhan populasi 5 orang pegawai, 5 orang honorer dan 10 Orang mahasiswa unsrat

Agar dapat mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: (1) Metode angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto 1998), (2) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan teknik presentase yaitu: $P=f/n \times 100\%$.

Definisi konsep menurut Keban (1998) adalah istilah dan definisi yang dipergunakan untuk menggambarkan secara abstrak : kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Atau konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari jumlah

karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

Sedangkan definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu penelitian lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Dari informasi tersebut dia akan mengetahui bagaimana caranya mengukur atas variabel itu dilakukan, dapat juga menentukan apakah prosedur pengukuran yang sama akan dilakukan atau diperlukan prosedur pengukuran yang baru (Singarimbun dan Effendi : 1995).

Efektivitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa pada bagian Akademik Unsrat. Indikator pengukuran adalah: (1) Produktivitas yaitu jumlah dan mutu hasil kerja yang dicapai dalam periode waktu tertentu, (2) Efisiensi yaitu penggunaan sumberdaya organisasi seperti sumber daya manusia, dana,waktu,dll, (3) Adaptasi yaitu kemampuan organisasi menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan internal dan eksternal, (4) Kepuasan pegawai yaitu kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan para pegawainya.

PEMBAHASAN

Setiap usaha atau kegiatan perlu dievaluasi agar kita dapat mengetahui sejauh mana hasil yang telah dicapai, evaluasi dalam pelayanan bertujuan untuk menentukan faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya kegagalan atau keberhasilan satu program. Karna itu pegawai perlu memahami pentingnya evaluasi sebagai alat manajemen yang harus digunakan secara konsisten.

Perlu ditekankan bahwa teknik-teknik yang digunakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan dan bukan untuk membuktikan tidak juga dimaksudkan untuk membentuk suatu badan atau unit baru, melainkan untuk membantu pencapaian

efektivitas pelayanan. Karena itu, evaluasi yang harus dilakukan harus senantiasa berkaitan dengan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan lebih awal. Selain itu, diperlukan efek atau timbal balik dari mahasiswa sebagai acuan atau ukuran. Oleh karena itu maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pelayanan pada mahasiswa di bagian akademik kantor pusat Unsrat.

Penelitian yang saya lakukan pada 5 orang pegawai dan 5 orang tenaga honorer, bahwa kinerja antara pegawai dan honorer itu sama. Terkadang kinerja pegawai diambil alih oleh honorer, sebenarnya seorang pegawai harus bekerja secara maksimal karena pegawai menerima tunjangan kinerja (TUKIN) yang cukup besar dihitung setiap bulan dengan cara bayar per triwulan atau enam bulan sekali. Apa yang diterima pegawai tidak sesuai dengan apa yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Contoh dalam memberikan pelayanan yang tidak ramah atau pegawai akan bersifat ramah dan baik apabila mahasiswa tersebut mempunyai kenalan pegawai atau saudara dari pegawai. Itu yang menonjol yang saya lihat dari sifat pegawai sedangkan honorer berusaha memberikan pelayanan yang baik sedangkan gaji yang diterima tidak seberapa dibandingkan dengan kebutuhan hidup sekarang ini. Pimpinan yang berwenang untuk memberikan penyuluhan dan motivasi bagi pegawai untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% dari responden mahasiswa tidak puas dengan pelayanan pegawai yang ada di bagian akademik kantor pusat Unsrat. Menurut penelitian ini ketidakpuasan mahasiswa karena cara penyampaian informasi pegawai pada mahasiswa yang kurang ramah dan tidak memberikan informasi yang semestinya diharapkan

oleh mahasiswa atau berbelit-belit menyampaikan informasi.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% mahasiswa menjawab cukup dan kurang baik dengan pembayaran SPP secara online karena menurut pengamatan dan penelitian ini kurang setuju mahasiswa apabila terjadi gangguan internet yang sering terjadinya saat ini pembayaran SPP tidak dapat dilakukan dan itu sangat merugikan bagi mahasiswa.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa kurang setuju dengan penutupan pendaftaran wisuda online 1 minggu sebelum hari wisuda. Karena dari pendapat mahasiswa internet yang sering mengalami gangguan yang memang berdampak pada keterlambatan pengurusan berkas wisuda oleh mahasiswa.
4. Hasil penelitian membuktikan mahasiswa tidak menyetujui dengan tidak menerima ijazah asli pada hari wisuda. Karena menurut hasil wawancara dengan mahasiswa, mahasiswa mengatakan bertahun-tahun menuntut ilmu dengan biaya yang sangat besar mereka sangat mengharapkan dihari bahagia mereka mendapat gelar Sarjana (S1) dihari bahagia itu pula mereka boleh menerima ijazah asli.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan mahasiswa di bagian akademik kantor pusat UNSRAT belum maksimal.

B. Saran

1. Para pegawai harus bisa dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan utama di Universitas Sam Ratulangi. Sifat yang ramah para pegawai dalam memberikan pelayanan memberikan kepuasan pada mahasiswa. Informasi yang akurat dapat diberikan pada mahasiswa apabila adanya komunikasi secara langsung antara

pimpinan dengan pegawai contohnya Wakil Rektor 1 Bidang Akademik harus bisa turun langsung mengontrol dan memberikan informasi-informasi terbaru yang berkaitan dengan pelayanan yang ada dibidang akademik agar supaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa tidak terbelit-belit.

2. Diharapkan para pimpinan akademik bisa memberikan pelayanan secara manual untuk pembayaran SPP, pendaftaran wisuda dan lain-lain guna untuk menanggulangi kerugian pada mahasiswa karena di hari-hari ini sering terjadi gangguan internet yang bisa memperlambat urusan kebutuhan mahasiswa.
3. Diharapkan semaksimalnya ijazah diberikan pada saat wisuda sesuai dengan yang diinginkan oleh para mahasiswa. Begitupun sebaliknya mahasiswa bisa memberikan biodata yang sebenar-benarnya sehingga tidak adanya kesalahan percetakan ijazah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Daryanto. (2010). *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media
- Handoko, T. H. (1993), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta.
- Nugroho, Ariyanto dan Sugito, Heru. 2005. *Pedoman Pelaksanaan Teknik Kiltur Jaringan*. Jakarta : Penebar swaday
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*.

Jakarta : PT Pustaka LP3ES Indonesia.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta

----- (2006). *Metode Penelitian Bisnis* Salemba Empat, Jakarta

Surakhmad, Winarno, 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar*. Bandung : Teknik Tarsito

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta, 1998

Windhyastiti, Irary dan Umu Khourah, 2003, *Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang* (Pendekatan

Servqual), *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. XV No. 2.

Wojowasito, S. *Kamus Umum Belanda-Indonesia*. Jakarta : Ichtiar Baru Van Hoeve, 1997.