



REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

## SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00201807595, 29 Maret 2018

**Pencipta**

Nama : **Tineke Wolok, ST., MM**

Alamat : Jl. Mayor Dullah No. 49 RT.005 RW.003 Kel. Talumolo  
Kec. Dumbo Raya, Kota Gorontalo, Gorontalo, 96118

Kewarganegaraan : Indonesia

**Pemegang Hak Cipta**

Nama : **Tineke Wolok, ST., MM**

Alamat : Jl. Mayor Dullah No. 49 RT. 005 RW: 003 Kel. Talumolo  
Kec. Dumbo Raya, Kota Gorontalo, Gorontalo, 96118

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : **Karya Ilmiah**

Judul Ciptaan : **MODEL LAYANAN AKADEMIK BERBASIS QUALITY ASSURANCE**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 20 Maret 2018, di Gorontalo

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000104091

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.  
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL

Dr. Freddy Harris, S.H., LL.M., ACCS.  
NIP. 196611181994031001

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN PRODUK TERAPAN  
TAHUN 2017**



**REKONSTRUKSI MODEL PELAYANAN AKADEMIK  
BERBASIS *QUALITY ASSURANCE* MELALUI PENERAPAN DIMENSI-DIMENSI  
PELAYANAN PUBLIK DI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**Tahun Pertama Dari Rencana Dua Tahun**

**TINEKE WOLOK, ST., MM**

**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : REKONSTRUKSI MODEL LAYANAN AKADEMIK  
BERBASIS QUALITY ASSURANCE MELALUI  
PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PUBLIK DI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

**Peneliti/Pelaksana**  
Nama Lengkap : TINEKE WOLOK, S.T, M.M.  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Gorontalo  
NIDN : 0023057305  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Program Studi : Manajemen  
Nomor HP : 085256540645  
Alamat surel (e-mail) : tinekewolok@yahoo.com

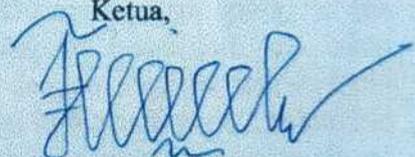
**Anggota (1)**  
Nama Lengkap : MOHAMMAD AGUSSALIM MONOARFA M.M  
NIDN : 0017088001  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Gorontalo

**Institusi Mitra (jika ada)**  
Nama Institusi Mitra : -  
Alamat : -  
Penanggung Jawab : -  
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun  
Biaya Tahun Berjalan : Rp 65,000,000  
Biaya Keseluruhan : Rp 130,000,000

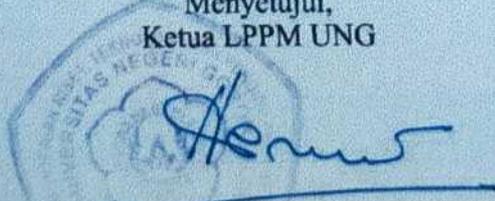
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
(Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE., MSA)  
NIP/NIK 19600222311986031004

GORONTALO, 27 - 10 - 2017  
Ketua,

  
(TINEKE WOLOK, S.T, M.M.)  
NIP/NIK 197305232006042002

Menyetujui,  
Ketua LPPM UNG

  
(Prof. Dr. Fenty U. Puluhulawa, SH, M.Hum)  
NIP/NIK 196804091993032001

## ABSTRACT

Rekonstruksi Model layanan akademik melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada di Universitas Negeri Gorontalo akan dilaksanakan dengan tujuan untuk mengkaji secara mendalam dan menyeluruh tentang bagaimana model pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini dan bagaimana model pelayanan tersebut dikembangkan sesuai dengan tuntutan profesionalitas layanan akademik dan juga tuntutan mahasiswa akan efisiensi dan efektifitas pelayanan layanan akademik. Tahap pertama penelitian ini akan mengkaji secara mendalam dan menyeluruh tentang model pelayanan akademik yang selama ini telah dilaksanakan di Universitas Negeri Gorontalo, hasil yang ingin dicapai adalah menghasilkan suatu kajian tentang model pelayanan publik yang telah dilaksanakan selama ini. Tahap kedua penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan kajian secara mendalam dan menyeluruh mengenai model pelayanan akademik sesuai dengan tuntutan para pengguna layanan akademik melalui penerapan dimensi pelayanan publik dan melalui perbaikan model pelayanan. Hasil yang ingin dicapai adalah adanya hasil pengembangan model pelayanan publik yang telah mempertimbangkan berbagai aspek yang mendukung maupun menghambat terciptanya pelayanan akademik yang lebih berkualitas di Universitas Negeri Gorontalo. Metode penelitian ini akan dilakukan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Disamping itu pula, untuk memperdalam hasil kajian, pada setiap tahapan penelitian ini akan dilaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan seluruh stakeholders terkait. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik untuk menopang salah satu pilar perguruan tinggi yaitu *quality assurance* di Universitas Negeri Gorontalo.

Key Words : Quality Assurance dan Dimensi Pelayanan

## **PRAKATA**

Syukur Alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya jualah sehingga tim peneliti dapat menyelesaikan penelitian unggulan fakultas ini yang mengkaji tentang Rekonstruksi model layanan akademik berbasis quality assurance melalui penerapan dimensi pelayanan publik pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo. Kami menyadari bahwa dalam penelitian ini, berbagai pihak telah memberikan bantuan, maka selayaknyalah penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Tim monitoring dan evaluasi penelitian tahun 2015.
2. Rektor Universitas Negeri Gorontalo
3. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Negeri Gorontalo
4. Kepala Biro Adm Akademik Universitas Negeri Gorontalo
5. Pimpinan fakultas se Universitas Negeri Gorontalo
6. Seluruh pihak yang telah membantu tim peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada mahasiswa pada semua unit kerja yang telah bersedia membantu tim peneliti dalam kegiatan ini.

Akhirnya, mudah-mudahan hasil penelitian ini bukan akhir dari segalanya, tetapi awal dari lahirnya karya ilmiah yang lebih baik dan berguna untuk meningkatkan layanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo. Amiiin....

Gorontalo, Oktober 2017

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Ringkasan .....	iii
Prakata .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Lampiran .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan khusus .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Manajemen Pelayanan .....	4
2.2 Pelayanan Publik .....	5
2.3 Dimensi-dimensi pelayanan .....	7
2.4 Studi Pendahuluan .....	10
<b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
3.1 Tujuan .....	11
3.2 Manfaat .....	11
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB V HASIL YANG DICAPAI .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Paradigma baru penyelenggaraan layanan publik dalam bidang pendidikan telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga perguruan tinggi untuk terus berupaya menjadi lembaga terbaik dalam penyelenggaraan pendidikan. Hal ini tercermin dalam tekad penyelenggaraan pendidikan yang lebih otonom dan terdesentralisasi, ketimbang dengan paradigma lama yang semuanya serba terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat.

Konsep desentralisasi secara populer diartikan sebagai pemberian/mendelegasikan wewenang dari atasan (pemilik wewenang) kepada bawahan (pelaksana). Sementara itu otonomi mengandung makna kemandirian. Mandiri dalam konteks ini adalah kebebasan untuk memilih dan menyelenggarakan pendidikan yang disertai dengan kemampuan. Perubahan paradigma penyelenggaraan pendidikan tersebut telah menjadikan perguruan tinggi sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas mencerdaskan kehidupan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks akademik otonomi penyelenggaraan perguruan tinggi juga merupakan isu yang penting dan menarik untuk dikaji secara ilmiah. Konsep pengembangan perguruan tinggi yang memberikan kesempatan secara otonom untuk terus meningkatkan perannya dalam mewujudkan tri dharma perguruan tinggi haruslah dipahami sebagai suatu peluang untuk dapat menempatkan perguruan tinggi tersebut sebagai lembaga yang memiliki daya saing yang handal, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi sebagai tujuan yang ingin dicapai.

Universitas Negeri Gorontalo sebagai salah satu perguruan tinggi memiliki peran penting, khususnya dalam pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Ketiga tugas pokok perguruan tinggi sebagaimana dimaksud dilaksanakan melalui implementasi empat pilar pengembangan Universitas Negeri

Gorontalo, yang meliputi 1) *Quality Assurance*, 2) *Information and Technology*, 3) Pengembangan *soft skill*, 4) *Environment*.

Universitas Negeri Gorontalo dalam keberadaannya sebagai salah satu fakultas yang banyak diminati memiliki peranan penting dalam mendukung suksesnya pengembangan dan penyelenggaraan pendidikan melalui implementasi empat pilar utama pengembangan Universitas Negeri Gorontalo pada masa yang akan datang. Hal ini dapat dilihat dari peran penting unit kerja ini dalam mendidik dan meluluskan sarjana yang mampu dalam menguasai dan mengembangkan pengetahuan serta memiliki karakter sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan baik di tingkat lokal, regional maupun nasional.

Empat pilar pengembangan perguruan tinggi sebagaimana dijelaskan di atas juga merupakan dasar dalam penyusunan program, kebijakan dan penyelenggaraan berbagai tugas pokok pada semua unit kerja dan fakultas di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo. Tentunya dalam melaksanakan berbagai program dan kebijakan dimaksud fakultas ini didukung oleh beberapa jurusan dan program studi yang ada di dalamnya. Empat pilar pengembangan perguruan tinggi merupakan dasar yang baru dilaksanakan dalam jangka waktu beberapa tahun ini. Keseriusan dan keberhasilan penerapan empat pilar dimaksud di Universitas Negeri Gorontalo sangat berdampak pada keberhasilan perguruan tinggi mewujudkan visi misi baik jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Dalam konteks inilah secara khusus diperlukan upaya pengkajian secara ilmiah yang akan difokuskan pada *Quality Assurance*, yaitu rekonstruksi model pelayanan akademik melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana dijelaskan di atas, maka kajian ini akan difokuskan pada beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

- 1). Bagaimanakah model pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo?
- 2). Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung maupun menghambat pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo?

- 3). Bagaimana rekonstruksi pengembangan model pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo berbasis *quality assurance*?

### 1.3 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1). Melaksanakan kajian ilmiah yang mendalam terhadap model pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo.
- 2). Melaksanakan kajian ilmiah yang mendalam terhadap berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo.
- 3). Melaksanakan kajian mendalam untuk merekonstruksi model pelayanan akademik berdasarkan *quality assurance* di Universitas Negeri Gorontalo.

### 1.4 Urgensi Penelitian

Dalam mewujudkan pelayanan akademik yang efektif dan efisien maka dibutuhkan kajian mendalam dan komprehensif sehingga dapat penyelenggaraan layanan akademik yang selama ini belum efektif dapat diketahui berbagai faktor pendukung maupun penghambat layanan akademik. Berdasarkan kajian tersebut maka selanjutnya akan dilakukan rekonstruksi pengembangan model pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo berdasarkan *quality assurance*, melalui penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik. Rekonstruksi yang dihasilkan akan dilaksanakan pada pada unit kerja, sehingga diharapkan akan menjadi model pelayanan akademik yang efektif dan efisien dan selanjutnya menjadi contoh dan dapat diadopsi untuk mewujudkan pelayanan akademik yang berkualitas pada unit kerja yang lain di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Dalam konteks kebijakan pengembangan Universitas Negeri Gorontalo maka telah ditetapkan empat pilar, yaitu *Quality Assurance*, pengembangan teknologi informasi, soft skill, dan environment. Keempat pilar ini sesungguhnya memiliki keterkaitan yang sangat erat antara yang satu dan lainnya. Namun demikian konteks kajian penelitian ini akan difokuskan pada *Quality Assurance*, dengan sub fokus pengembangan model pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo. Dari perspektif *konsumers*, dipilihnya *Quality Assurance* sebagai fokus dengan sub fokus layanan akademik dengan pertimbangan bahwa layanan akademik merupakan layanan yang secara langsung diberikan pada mahasiswa, dalam upaya memberikan jaminan kualitas layanan akademik, sehingga dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai syarat dan proses akademik yang harus dipenuhi tepat pada waktunya, sehingga dapat berkontribusi untuk keberhasilan studinya. Sementara itu dari perspektif *providers* menjamin dan memastikan adanya penyelenggaraan akademik yang dapat melancarkan tugas pokok dan fungsi layanan akademik di jurusan. Dalam perspektif inilah *quality assurance* dengan sub fokus pengembangan layanan akademik akan dilaksanakan.

Berdasarkan penjelasan sebagaimana di atas, maka dalam konteks penelitian ini akan diuraikan beberapa kajian teori yang relevan dengan sub fokus penelitian sebagai berikut.

#### 1. Manajemen Pelayanan

Dalam mempelajari manajemen pelayanan sebelumnya harus dipahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang defenisi manajemen, defenisi pelayanan dan defenisi manajemen pelayanan. Ada berbagai macam defenisi manajemen menurut Ratminto (2006 : 1) menjelaskan manajemen sebagai seni dan ilmu perencana, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara itu, Gibson dan Ivancevich (1996 : 4) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang

dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Dua definisi tersebut diatas kelihatannya berbeda tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama, yang dimaksudkan dengan proses oleh Gibson & Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarah dan pengawasan oleh Gibson dan Ivancevich disebut sebagai mengordinasikan berbagai aktivitas lain.

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangatlah banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich (1997:448) bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (1990:27) menjelaskan bahwa : pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dari dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan uraian tentang manajemen dan pelayanan diatas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

## **2. Pelayanan Publik (*Public Service*)**

Konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut

dipakai sebagai terjemahan dari *Public Service*. Sedangkan menurut Ratminto (2006:4) menjelaskan bahwa pelayanan umum sesuai jika dipakai untuk menterjemahkan konsep *public service*, Istilah pelayanan umum dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan public. Dalam Kep Menpan No. 63 Tahun 2003 dijelaskan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Public adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya (Kencana Inu, 1999). Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Widodo Joko, 2001). Sedangkan Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengikuti sebagai definisi tersebut diatas, pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, daerah, BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah,

BUMN atau BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

### **3. Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik**

Dalam kondisi pemerintahan yang belum mampu menyediakan layanan yang efektif bagi masyarakat, maka banyak pendapat yang mengemukakan bahwa profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Hal ini dapat dilihat melalui beberapa kondisi yang berkembang, dimana saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standart profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang profesional dan berkwalitas guna memenuhi tuntutan masyarakat.

Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Maka salah satu alasan penting kehadiran pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik yaitu diperlukan untuk melindungi kepentingan masyarakat, jika layanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak dapat dijangkau masyarakat atau disediakan oleh mekanisme pasar. Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan (public) berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat. Perluasan yang besar pada akhir-akhir ini dalam fungsi kesejahteraan itu telah memperlihatkan konsepsi baru tentang sifat pemerintahan, konsepsi ini meletakkan pemerintahan dalam hubungan-hubungan yang lebih akrab dan kooperatif dengan manusia biasa sekaligus meruntuhkan tradisi pemerintahan sebagai suatu kekuasaan.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana dikatakan Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani

masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Seperti juga disampaikan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (2005) mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan lebih baik maka David Osborne dan Ted Gaebler (2005) menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

- 1) Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
- 2) Sebaik badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- 3) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama.
- 4) Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala dari pada menanggulangi di kemudian hari.
- 5) Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut

sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.

- 6) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Sementara itu, Parasuraman mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai yaitu:

- 1) *Tangible*, yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
- 2) *Reliable* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- 3) *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap *mutu pelayanan*.
- 4) *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Empathy* (*empati*), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Selain itu pula, tentang prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004, meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan :

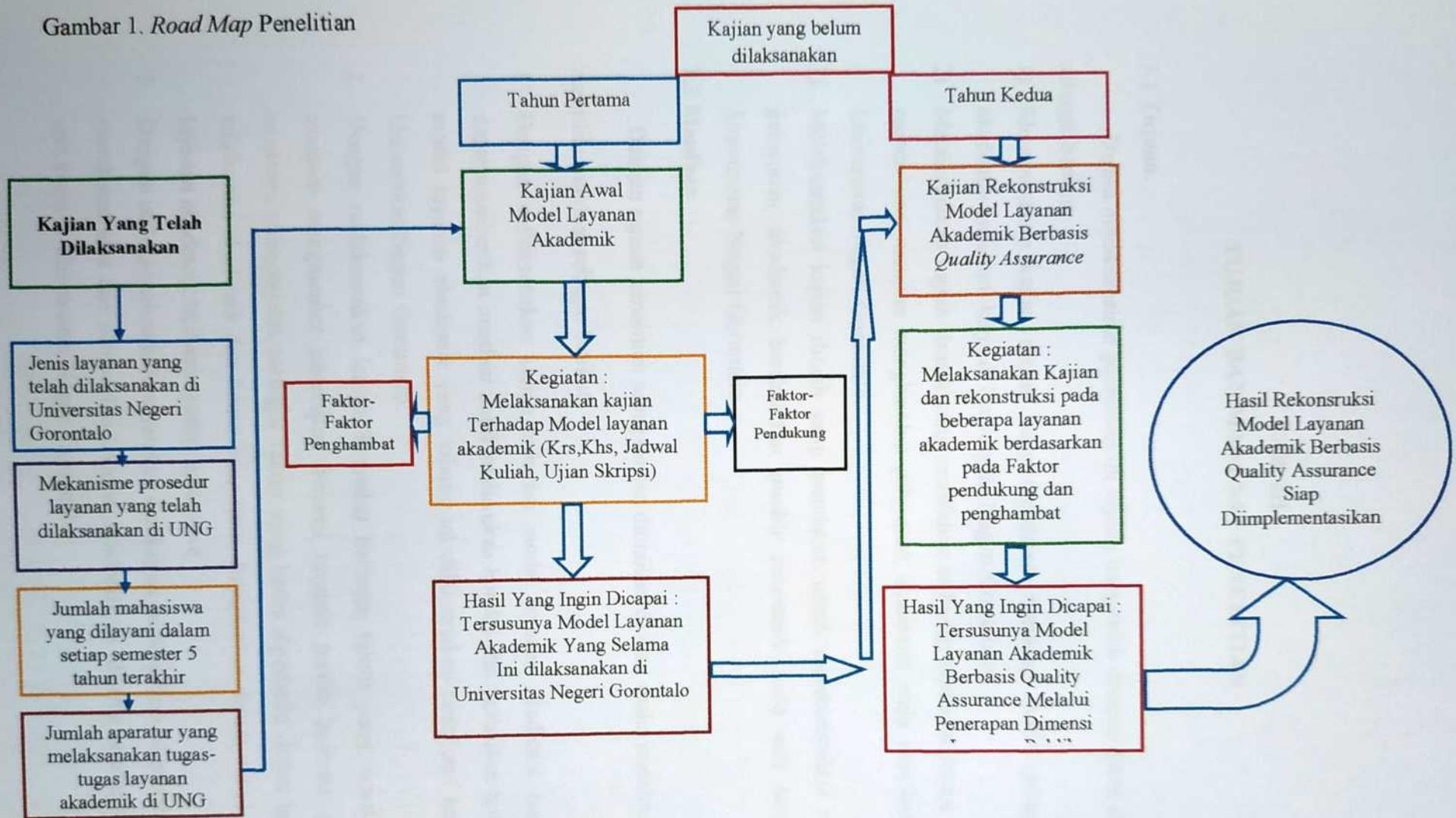
- 1) Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

- 3) Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku

#### **4. Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan yang telah dilakukan adalah melakukan kajian awal yang dapat membantu peneliti dalam merekonstruksi pengembangan model layanan akademik, dengan hasil sebagai berikut: 1) berbagai layanan yang diberikan oleh unit kerja fakultas dan jurusan bagi mahasiswa aktif maupun alumni, 2) mekanisme prosedur yang selama ini dilaksanakan oleh pihak unit kerja, fakultas dan jurusan, 3) jumlah mahasiswa yang dilayani pada setiap semester, 4) jumlah aparatur/pegawai sebagai pelaksana layanan di jurusan dan fakultas, 5) berbagai sarana dan prasarana yang dimiliki fakultas dalam menyelenggarakan layanan.

Gambar 1. Road Map Penelitian



## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **3.1 Tujuan.**

Dalam melaksanakan penelitian ini tujuan yang telah dicapai dapat dirinci sebagai berikut :

- 1). Melaksanakan kajian ilmiah yang mendalam terhadap model pelayanan akademik pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.
- 2). Melaksanakan kajian ilmiah yang mendalam terhadap berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan akademik pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.
- 3). Melaksanakan kajian ilmiah yang mendalam untuk merekonstruksi model pelayanan akademik berdasarkan *quality assurance* pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo..

#### **3.2 Manfaat.**

Dengan tujuan penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Dengan melaksanakan kajian terhadap model layanan akademik hasilnya dapat memberikan manfaat untuk melakukan koreksi dan perbaikan terhadap model layanan akademik yang selama ini dilaksanakan pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.
2. Dengan melaksanakan kajian Terhadap berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat penerapan dimensi layanan publik berbasis *quality assurance* memperjelas berbagai faktor yang harus diperbaiki dalam layanan tri dharma akademik dan faktor yang terus ditingkatkan dalam mewujudkan layanan akademik berbasis *quality assurance*.
3. Dengan melaksanakan kajian pertama dan kedua memberikan kejelasan untuk merekonstruksi dan pemodelan layanan akademik tri dharma akademik pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.

## **BAB IV**

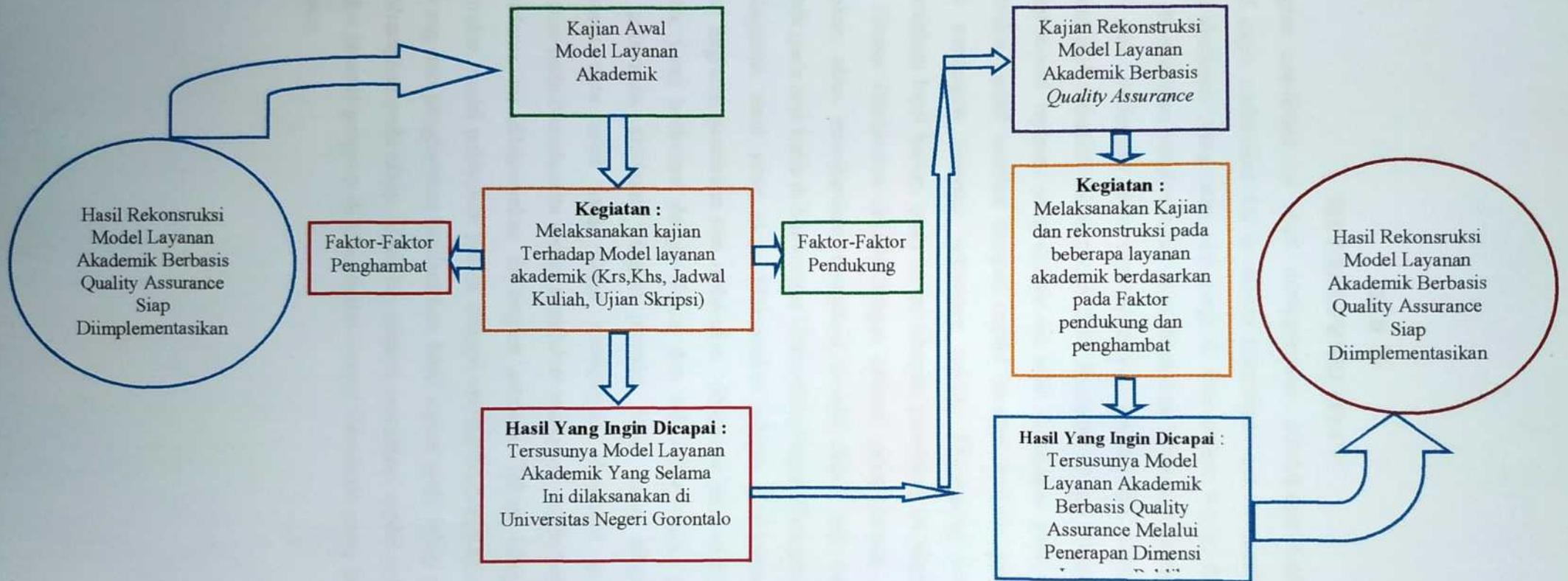
### **METODE PENELITIAN**

Kajian penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan maksud ingin melakukan kajian secara mendalam dan komprehensif terhadap layanan akademik yang di Universitas Negeri Gorontalo. Oleh karena itu prosedur penelitian ini akan dilakukan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Sanafiah Faisal (2005:256). Prosedur di atas sebagai acuan untuk mengkaji model layanan yang selama ini telah digunakan pada unit kerja, dan rekonstruksi model tersebut menjadi model layanan berbasis *quality assurance* melalui penerapan dimensi pelayanan publik. Disamping itu pula, untuk memperdalam hasil kajian, pada setiap tahapan penelitian ini akan dilaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan seluruh pihak terkait. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik pada unit kerja di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

Kegiatan awal yang akan dilaksanakan adalah melakukan pemantapan proposal kegiatan penelitian dan melakukan observasi dan koleksi data awal di lapangan, yang berkaitan dengan fokus dan sub fokus kajian pengembangan model pelayanan akademik tingkat jurusan. Hasil yang diharapkan adalah tersedianya data awal yang dapat memperjelas kegiatan penelitian yang difokuskan pada Pemahaman secara mendalam mengenai model pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan di tingkat jurusan. Tahap selanjutnya adalah rekonstruksi model pelayanan publik dengan mempertimbangkan berbagai aspek pendukung dan penghambat berdasarkan hasil kajian pada tahap pertama. Hasil yang diharapkan pada tahap ini adalah adanya rancangan model pelayanan publik di tingkat jurusan/program studi Universitas Negei Gorontalo berbasis *quality assurance*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka bagan penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2. Bagan Penelitian



## BAB IV

### METODE PENELITIAN

Kajian penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan maksud ingin melakukan kajian secara mendalam dan komprehensif terhadap layanan akademik yang pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo. Oleh karena itu prosedur penelitian ini akan dilakukan mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Sanafiah Faisal (2005:256). Prosedur di atas sebagai acuan untuk mengkaji model layanan yang selama ini telah digunakan pada unit kerja, dan rekonstruksi model tersebut menjadi model layanan berbasis *quality assurance* melalui penerapan dimensi pelayanan publik. Disamping itu pula, untuk memperdalam hasil kajian, pada setiap tahapan penelitian ini akan dilaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan seluruh pihak terkait. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi positif dalam hal inovasi layanan akademik pada unit kerja di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo.

Kegiatan awal yang akan dilaksanakan adalah melakukan pemantapan proposal kegiatan penelitian dan melakukan observasi dan koleksi data awal di lapangan, yang berkaitan dengan fokus dan sub fokus kajian pengembangan model pelayanan akademik tingkat jurusan. Hasil yang diharapkan adalah tersedianya data awal yang dapat memperjelas kegiatan penelitian yang difokuskan pada Pemahaman secara mendalam mengenai model pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan di tingkat jurusan. Tahap selanjutnya adalah rekonstruksi model pelayanan publik dengan mempertimbangkan berbagai aspek pendukung dan penghambat berdasarkan hasil kajian pada tahap pertama. Hasil yang diharapkan pada tahap ini adalah adanya rancangan model pelayanan publik di tingkat jurusan/program di Universitas Negeri Gorontalo yang berbasis *quality assurance*.

## **BAB V**

### **HASIL YANG DICAPAI**

Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU) Universitas Negeri Gorontalo terus melakukan berbagai upaya dalam mencapai visi sebagai perguruan tinggi berkelas dunia. Salah satu aspek yang dapat mewujudkan hal tersebut adalah melalui rekonstruksi, perbaikan dan pengembangan model layanan tri dharma akademik. Oleh karena itu dibutuhkan pula Otonomi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi merupakan harapan setiap perguruan tinggi dalam upaya mewujudkan perguruan tinggi yang bertaraf dunia. Dalam implementasi fungsinya perguruan tinggi difokuskan pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi Pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Ketiga fokus ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam prosesnya. Implementasi pendidikan yang baik akan berdampak pada hasil penelitian yang baik pula, demikian halnya dengan berbagai penelitian yang baik dapat mewujudkan pengabdian masyarakat yang lebih baik pula.

### **LAYANAN TRI DHARMA AKADEMIK DI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Dalam upaya mendapatkan kajian yang mendalam dan terstruktur maka konteks penelitian ini akan difokuskan pada tiga bagian utama, yaitu layanan bidang pendidikan dan pengajaran, layanan akademik bidang penelitian dan layanan akademik bidang pengabdian masyarakat. Dalam upaya implementasi ketiga fokus di atas civitas akademik tidak terlepas dari berbagai tugas pokok dan fungsi yang dimanifestasikan melalui proses. Dalam konsep layanan ada pelayan, ada yang dilayani dan ada pula bentuk pelayanan yang dilaksanakan. Hasil kajian terhadap Tri Dharma perguruan tinggi dan konsep layanan sebagaimana dijelaskan di Universitas Negeri Gorontalo dijelaskan sebagai berikut.

#### **Layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran.**

Terdapat beberapa bentuk layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Layanan ini diberikan

bagi semua dosen dan mahasiswa yang meliputi: 1) KRS/KHS online, 2) program perkuliahan/UTS/UAS, 3) kepenasehatan akademik, 4) praktikum mata kuliah, 5) KKS/Magang/Studi Banding/PPL (bagi program studi kependidikan), 6) proposal skripsi, hasil dan ujian skripsi, 7) Wisuda, 8) layanan akademik bidang Pendidikan dan Pengajaran lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh model layanan akademik yang selama ini dilaksanakan pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo untuk berbagai jenis layanan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1) KRS/KHS Online.

Layanan ini mulai diberikan sejak pengumuman jadwal perkuliahan, mahasiswa menginput mata kuliah apa saja yang akan diprogramkan pada semester tersebut secara online, selanjutnya oleh dosen penasehat akademik daftar mata kuliah yang telah diprogramkan tersebut harus diverifikasi dan disetujui secara online. Sedangkan KHS online diperoleh mahasiswa setelah dosen pelaksana mata kuliah menginput nilai pada akhir semester. Hasil penelitian lapangan menunjukkan layanan akademik ini telah berjalan dengan baik, namun masih sering terjadi keterlambatan dalam verifikasi dan persetujuan KRS online. Akibatnya sering terjadi perpanjangan masa penginputan dan verifikasi KRS. Kondisi ini dapat berakibat pada bertambahnya waktu penyelenggaraan layanan secara positif dan secara negatif dapat berdampak pada bergesernya agenda kegiatan akademik lainnya. Keterlambatan tersebut secara faktual diantaranya disebabkan oleh tingginya mobilitas kegiatan akademik dosen pengajar, juga dapat disebabkan oleh jaringan online yang mengalami gangguan. Selanjutnya dalam layanan KRS/KHS faktual empirik lapangan menunjukkan belum semua mahasiswa mampu menginput dan mengontrol capaian KRS dan KHS setiap semester secara mandiri. Oleh karena itu sangat dibutuhkan pula fasilitas/manual book yang menjelaskan tentang mekanisme layanan KRS/KHS secara online yang disediakan baik oleh Biro Akademik maupun setiap unit kerja fakultas/jurusan di Universitas Negeri Gorontalo.

2) Perkuliahan/UTS/UAS

Layanan ini dimulai setelah proses KRS disahkan oleh penasehat akademik. Perkuliahan dilakukan secara tatap muka dengan frekuensi 16 kali, pada pertemuan ke 8 dilaksanakan UTS dan pada pertemuan ke 16 dilakukan UAS.

Hasil penelitian lapangan proses perkuliahan, UTS dan UAS selama ini telah berjalan sebagaimana pedoman perkuliahan, menggunakan tatap muka dan absen secara online. Namun demikian terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu : 1) Masih lemahnya kontrol terhadap proses dan frekuensi perkuliahan. Pengendalian secara tersistem belumlah maksimal. Sebagai misalnya: setiap dosen yang mengajar dapat mengisi absen dan berbagai form isian online dalam waktu sekaligus menjelang akhir semester dan sebelum sistem online terkunci. Aspek lainnya adalah kontrol secara kelembagaan baik di tingkat universitas maupun di tingkat fakultas dan jurusan juga belum dilakukan secara maksimal. Akibatnya proses monitoring perkuliahan sebagai layanan akademik belum dapat dijadikan instrumen untuk menjamin kualitas layanan akademik perkuliahan/UTS dan UAS pada setiap unit kerja. 2) Padatnya jadwal perkuliahan, banyaknya jumlah mahasiswa dan mobilitas layanan perkuliahan/UTS dan UAS belum berbanding lurus dengan fasilitas perkuliahan. Hal tersebut diperparah dengan perubahan jadwal oleh dosen pengajar yang berakibat pada penggunaan ruangan yang telah terjadwal oleh mata kuliah dan pengajar yang lainnya. Kondisi tersebut jelas berdampak pada proses layanan akademik.

### 3) Kepenasehatan Akademik

Layanan akademik berikutnya adalah kepenasehatan akademik. Layanan ini diberikan pada mahasiswa oleh dosen penasehat akademik pada setiap semester dalam kaitannya dengan berbagai masalah yang dihadapi oleh mahasiswa selama menempuh studi. Layanan ini tentunya diberikan pada setiap program studi/jurusan di masing-masing unit kerja Fakultas di Universitas Negeri Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi kepenasehatan akademik belum berjalan sebagaimana mestinya. Idealnya fungsi kepenasehatan akademik dimaksudkan untuk membantu seluruh mahasiswa UNG melancarkan kegiatan studi mulai semester pertama hingga semester akhir sampai mahasiswa menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan akademik. Namun faktual empirik menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa tidak memanfaatkan fungsi layanan ini sebagaimana mestinya. Hasil kajian juga menunjukkan bahwa mahasiswa menemui dosen penasehat akademik hanya sebatas untuk meminta persetujuan atas rencana studi pada awal semester.

### 4) Praktikum

Layanan akademik praktikum tidak semuanya terdapat pada mata kuliah. Kegiatan Layanan akademik ini hanya diberikan pada mata kuliah tertentu berdasarkan kurikulum yang telah ditetapkan pada masing-masing program studi. Hasil penelitian lapangan menunjukkan mekanisme pengajuan praktikum, pelaksanaan dan pelaporan belum menunjukkan alur yang jelas baik bagi dosen pelaksana maupun mahasiswa peserta praktikum. Hal ini jelas akan berdampak pada kurang efektifnya layanan akademik praktikum di masing-masing unit kerja. Faktual empirik lainnya menunjukkan bahwa sebagian besar program studi belum memiliki instrumen sebagai salah satu mekanisme kontrol terhadap jalannya layanan praktikum yang efektif.

5) Proposal skripsi, hasil dan ujian skripsi

Layanan ini diberikan bagi mahasiswa tahap akhir yang telah menyelesaikan seluruh program mata kuliah. Layanan ini dimulai dari pendaftaran judul, penetapan dosen pembimbing dan penguji, penjadwalan ujian, perbaikan hasil ujian, penerbitan surat izin meneliti. Layanan ujian hasil penelitian meliputi: pendaftaran, pemeriksaan draft hasil penelitian, penjadwalan dan pelaksanaan ujian. Sedangkan ujian akhir skripsi meliputi: pendaftaran, pemeriksaan berkas ujian, penjadwalan, pelaksanaan ujian dan yudicium. Hasil penelitian menunjukkan layanan ini belum terdapat alur proses layanan yang dengan mudah untuk dipahami oleh mahasiswa dalam menjalani layanan tersebut.

6) Wisuda

Layanan ini diberikan pada mahasiswa setelah menyelesaikan seluruh rangkaian kewajiban akademik pada program studi yang dijalani. Layanan ini dimulai dari verifikasi berkas wisuda di tingkat jurusan yang selanjutnya pendaftaran wisuda secara online. Layanan selanjutnya tentang wisuda dilaksanakan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa belum gambar/bagan yang dapat dilihat langsung oleh mahasiswa dalam mengakses layanan.

**Layanan akademik bidang penelitian.**

Dalam konteks dharma penelitian, layanan yang diselenggarakan oleh fakultas melalui aparat kepada para dosen pengajar. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut ditunjukkan dengan belum adanya tahapan/proses yang

seharusnya berjalan untuk penjaringan dan penetapan pemenang/pelaksana penelitian di masing-masing jurusan. Selama ini tahapan yang dijalankan meliputi: penyampaian permintaan proposal secara lisan pada masing-masing jurusan, yang kemudian oleh pihak jurusan menetapkan proposal yang diusulkan untuk dibiayai oleh fakultas. Pada tahapan ini tidak dilaksanakan seminar proposal dan seminar hasil penelitian baik di tingkat prodi/jurusan dan fakultas.

### **Layanan akademik bidang Pengabdian Masyarakat.**

Selanjutnya dalam konteks pengabdian masyarakat, layanan ini diselenggarakan oleh aparat di tingkat jurusan dan fakultas kepada para dosen di tingkat prodi/jurusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pada layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi ini ditunjukkan dengan belum adanya mekanisme prosedur yang jelas dalam pengajuan program pengabdian mulai dari tingkat jurusan sampai tingkat fakultas. Selama ini permintaan proposal pengabdian masyarakat hanya disampaikan secara lisan pada masing-masing jurusan, selanjutnya pihak jurusan mengusulkan tim pelaksana pada fakultas tanpa melalui proses seleksi.

Hasil penelitian menunjukkan berikutnya juga menunjukkan perlu adanya mekanisme prosedur dalam pengusulan proposal pengabdian masyarakat. Selanjutnya dalam konteks pengabdian masyarakat, layanan ini diselenggarakan oleh aparat di tingkat jurusan dan fakultas kepada para dosen di tingkat prodi/jurusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pada layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Pentingnya proses/tahapan dalam kegiatan ini akan mempermudah para dosen dalam melaksanakan tugas-tugas pengabdian masyarakat. Namun dengan belum adanya tahapan layanan yang jelas, maka hal tersebut akan berdampak pada dua hal, 1) kurangnya minat para dosen dalam melaksanakan pengabdian pada masyarakat melalui sumber dana PNBPN, 2) kurangnya kualitas pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

Disamping itu pula dalam konteks pengabdian masyarakat sumber dana PNBPN dibutuhkan keberlanjutan dari hasil-hasil penelitian di masing-masing

jurusan untuk selanjutnya dilaksanakan menjadi program pengabdian pada masyarakat pada tahun akademik berikutnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengimplementasikan berbagai hasil penelitian pada masyarakat, sehingga akan memberikan nilai manfaat bagi masyarakat yang sebelumnya menjadi obyek penelitian.

Dalam mengimplementasikan program pengabdian masyarakat yang berasal dari program penelitian sebelumnya, sangatlah dibutuhkan keterlibatan mahasiswa dalam setiap kegiatannya. Oleh karena itu aspek keterlibatan mahasiswa menjadi salah satu tahapan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat. Nilai manfaat yang diperoleh dalam hal tersebut meliputi: 1) meningkatkan kemauan dan kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan bidang ilmunya pada masyarakat, 2) meningkatkan peran dosen dalam tranper keilmuan dan pengabdian masyarakat melalui peran mahasiswa.

## **FAKTOR-FAKTOR Mendukung MAUPUN Menghambat PELAYANAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Konteks fokus masalah yang kedua mengkaji tentang berbagai faktor yang menentukan, baik mendukung maupun menghambat pelayanan. Faktor yang menentukan kualitas layanan pada masing-masing layanan berbeda, hal tersebut disebabkan setiap layanan memiliki karakteristik yang berbeda pula. Oleh karena itu untuk memperdalam hasil kajian maka hasil penelitian akan diuraikan secara rinci pada masing-masing layanan.

### **Layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran.**

Terdapat beberapa bentuk layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran yang diselenggarakan pada unit kerja akademik di Universitas Negeri Gorontalo. Layanan ini diberikan bagi dosen dan mahasiswa yang meliputi: 1) KRS/KHS online, 2) program perkuliahan/UTS/UAS, 3) kepenasehatan akademik, 4) praktikum mata kuliah, 5) KKS/Magang/Studi Banding/PPL, 6) proposal skripsi, hasil dan ujian skripsi, 7) Wisuda, 8) layanan akademik bidang Pendidikan dan Pengajaran lainnya.

### 1). Layanan KRS/KHS.

Selama ini telah dilaksanakan secara online melalui program Sistem Informasi Akademik Terpadu Universitas Negeri Gorontalo. Dalam implementasi layanan ini memiliki kelebihan dan kekurangan, kelebihanya yaitu: 1) layanan diproses dengan cepat, 2) mengurangi biaya operasional bahan alat tulis kantor, 3) dapat dikontrol secara tersistem, 4) tingkat keamanan data terjamin. Sedangkan kekurangannya meliputi: 1) belum semua mahasiswa memahami penggunaan online sistem, 2) belum semua dosen memperoleh fasilitas laptop sebagaimana program sejuta laptop yang pernah dicanangkan, 3) kemacetan jaringan, 4) kurangnya suply aliran listrik.

Berbagai faktor yang menentukan pada layanan ini meliputi: 1) fasilitas jaringan internet, 2) komputer/laptop, 3) ruang kerja yang memadai bagi operator, 4) kompetensi operator di masing-masing program studi, 5) monitoring dan evaluasi, 6) mekanisme/alur layanan KRS/KHS bagi mahasiswa, dosen dan operator SIAT.

### 2). Layanan perkuliahan/UTS/UAS.

Layanan ini meliputi proses yang dilaksanakan sejak kuliah perdana sampai dengan ujian akhir semester. Dalam layanan ini terdapat beberapa kendala yang harus diperbaiki, meliputi: 1) rasio antara ketersediaan kelas dengan jumlah kelas mahasiswa, 2) rasio antara jumlah dosen di masing-masing jurusan dengan jumlah mahasiswa, 3) laboratorium pendukung untuk masing-masing jurusan, 4) beberapa fasilitas yang ada di ruangan perkuliahan tidak dimanfaatkan secara maksimal, 5) kurang nyamannya ruangan belajar untuk proses perkuliahan.

Berbagai faktor yang menentukan pada layanan ini meliputi: 1) ruangan ujian yang memadai, 2) pencetakan soal UTS/UAS, 3) pengawas ujian, 4) penjadwalan kuliah/UTS/UAS, 5) monitoring dan evaluasi, 6) mekanisme/alur layanan UTS/UAS bagi mahasiswa, dosen dan pengawas ruang ujian.

### 3). Layanan kepenasehatan akademik.

Pada layanan ini terdapat masih terdapat beberapa hal yang harus dibenahi, khususnya tentang fungsi kepenasehatan. Dalam konteks ini terdapat dua kondisi yang terjadi: 1) perbandingan antara dosen dan jumlah mahasiswa yang belum terdistribusi dengan baik. 2) setiap masalah akademik dan perkuliahan yang dihadapi oleh mahasiswa tidak lagi dikonsultasikan dengan dosen penasehat akademik.

Berbagai faktor yang menentukan pada layanan ini meliputi: 1) pedoman kepenasehatan akademik, 2) rasionalisasi dosen penasehat akademik dengan mahasiswa, 3) monitoring dan evaluasi, 4) mekanisme/alur layanan kepenasehatan akademik.

#### 4). Layanan praktikum mata kuliah.

Pada layanan ini juga terdapat tahapan layanan yang harus dibenahi, meliputi: 1) penetapan kembali mata kuliah mana saja yang harus dipraktikkan sesuai dengan kebutuhan, perkembangan dan tuntutan kurikulum, 2) pencairan dana praktikum yang selalu terlambat, 3) konten/materi praktikum yang belum memiliki pedoman.

Berbagai faktor yang menentukan pada layanan ini meliputi: 1) fasilitas penunjang praktikum sesuai mata kuliah, 2) pedoman praktikum 3) pembiayaan praktikum, 4) monitoring dan evaluasi praktikum 5) mekanisme/alur layanan praktikum.

#### 6). Layanan akademik seminar proposal, hasil penelitian dan ujian skripsi.

Dalam kegiatan ini terdapat beberapa catatan yang harus segera diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas, yaitu: 1) fungsi pembimbingan oleh pembimbing satu dan dua dalam penyusunan proposal dan hasil penelitian, 2) rasio antara dosen dan mahasiswa yang bimbingan, 3) kesesuaian antara latar belakang bidang ilmu dosen pembimbing dengan kajian akhir mahasiswa.

Berbagai faktor yang menentukan pada layanan ini meliputi: 1) fasilitas jaringan internet, 2) komputer/laptop, 3) ruang kerja yang memadai bagi operator, 4) kompetensi operator di masing-masing program

studi, 5) mekanisme/alur layanan KRS/KHS bagi mahasiswa, dosen dan operator SIAT.

#### 7). Layanan wisuda.

Pada layanan ini terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki, meliputi: 1) verifikasi yang ketat terhadap nilai akhir mahasiswa yang telah diperoleh selama menempuh studi sebelum mengikuti yudicium program sarjana, 2) penyederhanaan syarat administratif untuk mengikuti wisuda, 3) menghapus tahapan yang tidak memiliki hubungan erat dengan prosesi penyelesaian akhir studi, seperti ramah tamah di tingkat fakultas, 4) verifikasi akhir sebelum penyerahan ijazah dan transkrip nilai.

Berbagai faktor yang menentukan pada layanan ini meliputi: 1) fasilitas jaringan internet, 2) komputer/laptop, 3) ruang kerja yang memadai bagi operator, 4) kompetensi operator di masing-masing program studi, 5) mekanisme/alur layanan wisuda bagi mahasiswa.

#### **Layanan akademik bidang penelitian.**

Dalam konteks dharma penelitian, layanan diselenggarakan oleh fakultas melalui aparat kepada para dosen pengajar. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Untuk dapat mewujudkan dharma penelitian yang sesuai bidang keilmuan maka dibutuhkan berbagai faktor yang sangat menentukan terhadap kualitas penelitian. Oleh karena itu dalam hal ini tim peneliti telah merumuskan berbagai faktor yang menentukan dalam layanan penelitian, sebagai berikut: 1). Jaringan internet, 2) komputer/laptop, 3) kompetensi aparatur pelaksana, 4) pedoman pengajuan proposal penelitian, 5) koordinasi dengan lembaga penelitian, 6) monitoring dan evaluasi, 7) mekanisme/prosedur layanan.

#### **Layanan akademik bidang Pengabdian Masyarakat.**

Selanjutnya dalam konteks pengabdian masyarakat, layanan ini diselenggarakan oleh aparat di tingkat jurusan dan fakultas kepada para dosen di tingkat prodi/jurusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pada layanan ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Berbagai faktor yang menentukan layanan akademik bidang pengabdian masyarakat meliputi: 1).

Jaringan internet, 2) komputer/laptop, 3) kompetensi aparatur pelaksana, 4) pedoman pengajuan proposal pengabdian masyarakat, 5) koordinasi dengan lembaga pengabdian masyarakat, 6) monitoring dan evaluasi, 7) mekanisme/prosedur layanan.

## **BAB VI**

### **RENCANA TAHAPANAN BERIKUTNYA**

Dalam kaitannya dengan rencana tahap berikutnya fokus kajian akan membahas secara mendalam dan komprehensif tentang analisis dan pertimbangan berbagai faktor yang menentukan baik mendukung maupun menghambat efektifitas layanan publik di Universitas Negeri Gorontalo. Pada tahap ini pula akan dilakukan pemodelan terhadap berbagai jenis layanan yang diselenggarakan pada masing-masing tri dharma akademik. Hasil kajian dan pengembangan model layanan akademik disusun berdasarkan hasil fokus kajian kedua dan pertama. Hal tersebut didasarkan pada asumsi bahwa layanan akademik tidak terlaksana dengan baik oleh karena terdapat berbagai faktor penentu yang tidak terpenuhi pada setiap produk layanan. Disamping itu pula dalam pengembangan model layanan tri dharma perguruan tinggi sedapat mungkin telah disusun penerapan dimensi-dimensi pelayanan publik pada masing-masing layanan, sesuai dengan kebutuhan. Penerapan berbagai dimensi sesuai kebutuhan dimaksudkan sebagai bentuk jaminan (*quality assurance*) terhadap setiap layanan yang diselenggarakan pada semua unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disampaikan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Model layanan akademik yang diimplementasikan di Universitas Negeri Gorontalo belum sepenuhnya mengaplikasikan dimensi-dimensi utama layanan publik untuk mewujudkan *quality assurance*.
2. Hasil kajian menunjukkan terdapat berbagai faktor yang menentukan dalam implementasi layanan berbasis *quality assurance* sesuai dengan karakteristik masing-masing layanan pada Tri Dharma perguruan tinggi.

#### 2. Saran

Layanan publik berbasis *Quality Assurance* merupakan salah satu pilar dalam mewujudkan unit kerja yang memiliki daya saing, sebagai upaya mewujudkan Universitas Negeri Gorontalo menuju *World Class University*. Oleh karena itu disarankan unit kerja lain di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo dapat mengadopsi dan mengimplementasikan model layanan akademik berbasis *quality assurance* yang telah dihasilkan dari penelitian ini pada unit kerja masing-masing.

## DAFTAR PUSTAKA

Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons

Faisal Sanapiah, *Format-format Penelitian Sosial*, 2005, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta

Ivancevic, Gibson, *Managing Services Quality in Date*, BG (Ed), Managing, New Jersey, Prentice Hall

Osborde David & Gaebler Ted, 2005, *Reinventing Government (Mewirauusahakan Birokrasi)*, Penerjemah: Abdul Rosyid, PPM, Jakarta

Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*, *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124

Rasyid Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar

Widodo Djoko, 2007, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media, Malang

Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya

### **Peraturan Perundangan:**

Keputusan Menpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## PEDOMAN WAWANCARA

Tujuan khusus yang ingin dicapai melalui pedoman wawancara ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1). Sebagai pedoman dalam melaksanakan kajian ilmiah melalui wawancara mendalam terhadap model pelayanan akademik pada semua unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.
- 2). Sebagai pedoman dalam melaksanakan kajian ilmiah melalui wawancara mendalam terhadap berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan akademik pada semua unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.
- 3). Sebagai pedoman dalam melaksanakan kajian ilmiah melalui wawancara mendalam untuk merekonstruksi model pelayanan akademik berdasarkan *quality assurance* pada semua unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo.

### Fokus masalah 1

Bagaimana model pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo.

1. Layanan akademik bidang pendidikan dan pengajaran
  - 1) Layanan KRS/KHS Online
    - Bagaimana layanan KRS/KHS online yang selama ini dilaksanakan?
    - Bagaimana alokasi waktu yang digunakan dalam layanan KRS/KHS?
    - Bagaimana sarana prasarana dalam layanan KRS/KHS?
    - Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan KRS/KHS online yang diimplementasikan selama ini?
  - 2) Layanan perkuliahan
    - Bagaimana layanan perkuliahan yang selama ini dilaksanakan?
    - Bagaimana tingkat kehadiran dosen pengajar di kelas?
    - Bagaimana sarana prasarana dalam layanan perkuliahan?
    - Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan perkuliahan yang diimplementasikan selama ini?

### 3) Layanan kepenasehatan akademik

- Bagaimana layanan kepenasehatan akademik yang selama ini dilaksanakan?
- Bagaimana kepedulian dosen penasehat akademik terhadap setiap masalah akademik yang dihadapi oleh mahasiswa?
- Bagaimana tingkat kompetensi dosen dalam kepenasehatan akademik?
- Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan kepenasehatan akademik yang diimplementasikan selama ini

### 4) Layanan praktikum mata kuliah

- Bagaimana layanan praktikum mata kuliah yang selama ini dilaksanakan?
- Bagaimana kesesuaian antara konten praktikum dengan mata kuliah?
- Bagaimana keterpenuhan sarana prasarana dalam praktikum?
- Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan praktikum mata kuliah yang diimplementasikan selama ini?

### 5) Layanan KKS/Magang/PPL/Studi banding

- Bagaimana layanan KKS/Magang/studi banding yang selama ini dilaksanakan?
- Bagaimana pendapat anda tentang urgensi pelaksanaan KKS/Magang/PPL dan studi banding?
- Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan KKS/magang/studi banding yang diimplementasikan selama ini?

### 6) Layanan ujian proposal, hasil dan skripsi

- Bagaimana layanan ujian proposal, hasil dan ujian skripsi yang selama ini dilaksanakan?

- Bagaimana alokasi waktu layanan yang digunakan dalam layanan ujian proposal, hasil dan skripsi?
- Bagaimana kompetensi aparat dalam pelayanan?
- Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan ujian proposal, hasil dan skripsi yang diimplementasikan selama ini?

#### 7) Layanan wisuda

- Bagaimana layanan pendaftaran wisuda yang selama ini dilaksanakan?
- Bagaimana syarat-syarat wisuda yang ditentukan selama ini?
- Menurut anda bagaimana mekanisme/prosedur layanan wisuda yang diimplementasikan selama ini?

#### 2. Layanan akademik bidang penelitian

- Bagaimana mekanisme pengajuan kegiatan penelitian oleh Dosen, baik untuk sumber dana PNBPN.
- Bagaimana mekanisme pengajuan kegiatan penelitian oleh Dosen APBN
- Bagaimana mekanisme pengajuan kegiatan penelitian oleh Dosen dengan sumber dana selain PNBPN dan APBN.
- Bagaimana pengelolaan publikasi ilmiah hasil penelitian Dosen.

#### 3. Layanan akademik bidang pengabdian masyarakat

- Bagaimana mekanisme pengajuan kegiatan pengabdian masyarakat oleh Dosen, baik untuk sumber dana PNBPN.
- Bagaimana mekanisme pengajuan pengabdian masyarakat oleh Dosen APBN
- Bagaimana mekanisme pengajuan kegiatan pengabdian masyarakat oleh Dosen dengan sumber dana selain PNBPN dan APBN.

- Bagaimana pengelolaan publikasi ilmiah hasil pengabdian masyarakat Dosen.

### **Fokus Masalah 2**

Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung maupun menghambat pelayanan akademik pada unit kerja di lingkungan (fakultas/jurusan) Universitas Negeri Gorontalo pada kegiatan :

- Pendidikan dan Pengajaran
- Kegiatan penelitian
- Kegiatan pengabdian masyarakat

## PEDOMAN PENGAMATAN

Pengamatan dimaksudkan untuk memperoleh fakta-fakta di lapangan terkait tiga fokus masalah yang dikaji dalam penelitian ini. Adapun pedoman pengamatan dijelaskan sebagai berikut:

- 1). Mengungkap model pelayanan akademik pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo melalui pengamatan. Melakukan pengamatan langsung di lapangan terkait dengan berbagai model layanan yang dilaksanakan pada tiga jurusan yang ada pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo. Layanan akademik dimaksud meliputi: 1) KRS/KHS online, 2) program perkuliahan/UTS/UAS, 3) kepenasehatan akademik, 4) praktikum mata kuliah, 5) KKS/Magang/Studi Banding/PPL, 6) proposal skripsi, hasil dan ujian skripsi, 7) Wisuda, 8) layanan akademik bidang Pendidikan dan Pengajaran lainnya. 9) layanan bidang penelitian, 10) layanan akademik bidang pengabdian masyarakat.
- 2). Mengungkap berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan akademik pada unit kerja Universitas Negeri Gorontalo melalui pengamatan. Melaksanakan Pengamatan langsung terhadap berbagai faktor yang menentukan baik yang mendukung maupun menghambat layanan tri dharma akademik.
- 3). Mengungkap rekonstruksi model pelayanan akademik berdasarkan *quality assurance* pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo yang didahului pengamatan di lokasi penelitian. Melaksanakan pengamatan langsung pada obyek penelitian terkait dengan pengembangan model layanan akademik pada tri dharma perguruan tinggi melalui penerapan dimensi layanan publik berbasis *quality assurance*.

## PEDOMAN DOKUMENTASI

Dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data tertulis tentang tiga fokus masalah kajian yang dikaji dalam penelitian ini, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1). Mengungkap dokumentasi yang berkaitan dengan layanan tri dharma akademik yang dilaksanakan pada unit kerja di Universitas Negeri Gorontalo
- 2). Mengungkap dokumentasi yang berkaitan dengan berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo.
- 3). Mengungkap dokumentasi yang memungkinkan untuk merekonstruksi model pelayanan akademik berdasarkan *quality assurance* di Universitas Negeri Gorontalo.

## DOKUMENTASI



