

RINGKASAN

Pelayanan publik oleh birokrasi kampus khususnya Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan mahasiswa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melakukan studi banding dengan harapan dapat meningkatkan kinerja pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh studi banding terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Layanan Administrasi Akademik di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo kepada mahasiswa dan hambatan-hambatan apa saja yang dirasakan mahasiswa untuk mengakses informasi layanan administrasi akademik.

Metode survey dilakukan untuk menjangkau pendapat mahasiswa tentang kualitas layanan administrasi akademik, mahasiswa selaku responden diambil dengan cara *proportional stratified random sampling*. Responden berjumlah 230 mahasiswa. Teknik Kuisisioner dibuat dengan menggunakan skala Likert. Kuisisioner yang terkumpul ditabulasi dan dianalisis dengan Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di FT UNG, sebelum dan sesudah pelaksanaan studi banding. Setelah itu dilanjutkan dengan analisis Wilcoxon serta untuk mengetahui apakah studi banding berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan studi banding yang dilakukan ke Universitas Udayana Bali pada tahun 2010 yang dirangkaikan dengan pelaksanaan APTEKINDO tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan FT UNG. Meskipun secara agregat terjadi perubahan mutu layanan dari C (cukup) ke B (Baik) tetapi perbaikan kualitas tidak terjadi secara merata pada empat belas indikator IKM. Fluktuasi indikator IKM yakni indikator IKM yang mengalami peningkatan mutu layanan sebanyak 3 indikator (21,43%), indikator IKM yang tetap mutu layanannya sebanyak 10 indikator (71,43%) dan indikator IKM yang mengalami penurunan mutu layanan sebanyak 1 indikator (7,14%).

Kata Kunci : Pelayanan administrasi, kualitas, birokrasi kampus, pengaruh