

KUALITAS LAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI FAKULTAS ILMU SOSILA DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS

Habib Pradika Dapama (2010843002)

Departemen Administrasi Publik, Universitas Andalas

habibdapama@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas andalas. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan. Dalam memberi pelayanan publik resepsionis fisip harus memperhatikan kualitas yang di berikan kepada dosen/mahasiswa, disamping itu juga harus memperhatikan sikap ketika membrikan pelayanan, terkadang petugas yang berda di fisip tidak memberikan sikap yang ramah kepada dosen terutama mahasiswa yang ingin melakukan pembuatan surat menyura. tidak hanya satu atau dua orang saja yang mengatakan resepsionis fisip membrikan sikap jutek sehingga dosen/mahasiswa kurang senang atas layanan yang diberikan, petugas tersebut kadang memperlambat pembuatan surat yang akan di buat dan di bikin berbelit-belit, kekuranga seperti ini sangat mecerminkan kualitas pelaynan di fisip sangatlah buruk.

Pendahuluan

a. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sendiri, pemerintah mempunyai

kewajiban dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilakukan dengan melakukan suatu terobosan yang dimana melalui inovasi pelayanan.

b. Rumusan Masalah

Permasalahan yang di angkat di dalam artikel ini dapat kita ketahuibahwa permasalahan kualitas layanan publik masih belum berjalan dengan semestinya dan tingkat kepuasan yang terima dosen/mahasiswa belem tercapai. Maka rumusan masalah yang dapat dibahas ialah:

- Apa itu kualitas pelayanan publik?
- Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas andalas?

c. Tujuan

Dalam artikel ini membahas kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan masih memerlukan perbaikan agar kualitas pelyanan yang diberikan bisa berjalan dengan optimal

- Untuk mengetahui mengenai kualitas pelyanan publik
- Untuk megetahui kondisi kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi di fakultas ilmu soisal dan ilmu politik universitas andalas

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam artikel ini berawal dari pendahuluan, pembahasan, kesimpulan. Penulis artikel ini menggunakan pendekatan secara kualitatif, dimana peneliti membahas permasalahan ini secara deskripsif dan naratif dari pelayanan yang ada di salah satu fakultas di universitas andalas.

Pada artikel ini penulias menggunakan metode kajian pustaka atau studi keputakaan, metode ini dilakukan dengan mengumpulkan serta mempelajrinya secara mandiri tentang data yang didapat dari jurnal, buku, website yang memiliki tema pembahasan yang sama yaitu mengenai “KUALITAS LAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI FAKULTAS ILMU SOSILA DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ANDALAS”. Metode dengan pengumpulan data ini berfungsi sebagai membangun konsep atau landasan dalam pembuatan suatu artikel.

Pembahasan

Kurniawan (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik, Memuaskan masyarakat dan pencapaian keputusan merupakan tujuan dari pelayanan publik yang timbul dari kualitas pelayanan yang prima. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sendiri, pemerintah mempunyai kewajiban dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri dapat dilakukan dengan melakukan suatu terobosan yang dimana melalui inovasi pelayanan publiknya. Apabila kita cermati dengan seksama maka kita ketahui bahwa perlunya suatu inovasi bagi pelayanan publiknya agar bisa memaksimalkan suatu keputusan mengenai masyarakatnya dan juga memberi sebuah solusi bagi sebuah kepentingan masyarakatnya terkait dengan pelayanan publiknya. Pada dasarnya apabila kita melihat dari segi konsepnya tentu juga bisa diartikan dengan memberikan sebuah inovasi-inovasi baru yang dimana langsung tertuju kepada masyarakat, hal tersebut bisa dikatakan sebagai dampak kebijakan yang bisa dirasakan secara efektif dan juga efisien bagi kepentingan masyarakat.

Dalam memberi pelayanan publik resepsionis fisip harus memperhatikan kualitas yang di berikan kepada dosen/mahasiswa, disamping itu juga harus memperhatikan sikap ketika membrikan pelayanan, terkadang petugas yang berda di fisip tidak memberikan sikap yang ramah kepada dosen terutama mahasiswa yang ingin melakukan pembuatan surat menyura. tidak hanya satu atau dua orang saja yang mengatakan resepsionis fisip membrikan sikap jutek sehingga dosen/mahasiswa kurang senang atas layanan yang diberikan, petugas tersebut kadang memperlambat pembuatan surat yang akan di buat dan di bikin berbeli-belit, kekurangan seperti ini sangat mecerminkan kualitas pelaynan di fisip sangatlah

buruk. Hal tersebut memberikan rasa kurang enak terhadap dosen/mahasiswa yang ingin melakukan pembuatan surat menyurat di fisip, walaupun demikian fasilitas ruang tunggu yang disediakan bisa dibilang bagus. Dapat kita ketahui bahwa ruang tunggu di fisip sangat nyaman, di ruang tunggu sendiri disediakan sofa sebagai tempat untuk menunggu surat yang sedang di buat, ac yang sangat bagus tidak membuat dosen/mahasiswa kepanasan dan ruang tunggu juga wangi suasanannya nyaman.

Proses pembuatan surat di fisip masih tergolong lambat di sebabkan kurangnya responsif serta cekatan petugas administrasi dalam menjalankan tugasnya bahkan pembuatan surat tersebut bisa memakan waktu hingga tiga hari lamanya, hal ini dikarenakan petugas nya Cuma ada satu orang sehingga itu yang membuat pembuatan surat memakan waktu lama. Dalam hal ini fisip mungkin belum terpikirkan untuk menambah petugas dalam pembuatan surat menyurat, bayangkan saja jika petugas yang ada sekarang ada urusan atau dalam keadaan sakit bisa dipastikan surat menyurat akan lebih lama memakan waktu pembuatannya.

Dengan segala kekurangan yang ada di fisip ada satu hal yang harus kita acungi jempol, dalam proses pembuatan surat menyurat ternyata sekarang sudah bisa melalui web fisip dengan cara mengisi gform yang telah disediakan nantinya gform tersebut akan dibuatkan surat yang di ajukan akan di buat oleh orang dekanat, jadi kita tidak perlu membuat surat ke dekanat dan bisa diisi kapan saja. Tetapi untuk menunggu surat itu keluar memakan waktu lama yang disebabkan dari orang-orang dekanat yang kurang responsif serta cepat tanggap membuat suratnya padahal gform yang telah disediakan sudah diisi jauh hari.

Hal ini tidaknya dirasakan mahasiswa saja bahkan dosen yang ingin membuat surat harus menunggu waktu yang cukup lama agar surat tersebut di bikin. Pelayanan yang diberikan dekanat fisip harus di perhatikan secara baik, agar dosen atau mahasiswa dapat merasakan kepuasan layanan yang diberikan. Perhatian ini di laksanakan agar sama dengan konsep atau landasan dasar pelayanan publik.

Kesimpulan

Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, responsif, tepat waktu.

Dalam memberi pelayanan publik resepsionis fisip harus memperhatikan kualitas yang di berikan kepada dosen/mahasiswa, disamping itu juga harus memperhatikan sikap ketika membrikan pelayanan, terkadang petugas yang berda di fisip tidak memberikan sikap yang ramah kepada dosen terutama mahasiswa yang ingin melakukan pembuatan surat menyura. tidak hanya satu atau dua orang saja yang mengatakan resepsionis fisip membrikan sikap jutek sehingga dosen/mahsiswa kurang senang atas layanan yang diberikan, petugas tersebut kadang memperlambat pembuatan surat yang akan di buat dan di bikin berbelit-belit, kekuranga seperti ini sangat mecerminkan kualitas pelaynan di fisip sangatlah buruk Dengan segala kekurangan yang ada di fisip ada satu hal yanag harus kita acungi jempol, dalam proses pembuatan surat menyurat ternyata sekarang sudah bisa melalui web fisip denagan cara mengisi gform yang telah disediakan nantinya gform tersebut akan dibuatkan surat yang di ajukan akan di buatkan oleh orang dekanat, jadi kita tidak perlu membuat surat ke denakat dan bisa diisi kapan saja

Referensi

Jamil bazarah, ahmad jubaidi, dan futum hubaib. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA." 2021.

rahayu, anugerah yuka asmara dan amy yayuk sri. "INOVASI PELAYANAN KESEHATAN GANCANG ARON DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM PERSPEKTIF Matrik INOVASI SEKTOR PUBLIK ." 2019.

wardani, ari kusumah. "URGENSI INOVASI PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DISRUPSI ." 2019.