

KUALITAS PELAYANAN DI BIRO PELAYANAN UMUM UNIVERSITAS DJUANDA

Lisnawati¹, Irma Purnamasari²

¹Universitas Djuanda, nawatilis737@gmail.com

²Universitas Djuanda, irma.purnamasari@unida.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda, menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja perguruan tinggi. Berdasarkan Pasal 5 UU No. 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup layanan jasa dan barang publik serta pelayanan administratif, dengan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh pemenuhan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga oleh sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan studi pustaka. Data dikumpulkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda, khususnya dalam hal peminjaman sarana dan prasarana. Penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan di Biro Pelayanan Umum cukup baik. Bukti fisik menunjukkan bahwa staf biro pelayanan umum berpenampilan rapi dan ramah, sehingga mahasiswa dan unit lain pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam dimensi empati, biro pelayanan umum menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pengguna layanan. Staf biro tidak hanya memberikan informasi dengan cepat, tetapi juga menunjukkan sikap peduli dan siap mendengarkan masukan serta keluhan. Kehandalan pelayanan juga dinilai tinggi, dengan mahasiswa merasa puas terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Namun, ada kelemahan pada dimensi daya tanggap, terutama ketika permintaan membludak dan membutuhkan disposisi dari pimpinan, yang seringkali menyebabkan keterlambatan. Sementara itu, jaminan dalam pelayanan, seperti pengelolaan kartu tanda mahasiswa (KTM) sebagai jaminan peminjaman, juga sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa masih ada masalah signifikan terkait ketidakpatuhan terhadap SOP dalam peminjaman sarana dan prasarana. Banyak unit

yang melakukan peminjaman secara mendadak tanpa mengikuti prosedur yang ada, mengakibatkan ketidakpastian dalam pengelolaan pelayanan dan gangguan dalam proses administratif. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan perlunya penegakan SOP yang lebih ketat serta sosialisasi dan pelatihan berkala kepada seluruh unit terkait pentingnya mengikuti prosedur yang ditetapkan. Meskipun kualitas pelayanan di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda dinilai cukup baik dalam beberapa aspek, masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal daya tanggap dan kepatuhan terhadap SOP. Peningkatan ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan efektif, serta memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pasal 5 UU No. 2 Tahun 2009 menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik mencakup layanan barang publik, jasa, dan administrasi, yang semuanya harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada aspek fisik, tetapi juga menekankan pentingnya sikap, perilaku, dan penerimaan dari petugas yang memberikan layanan. Undang-undang tersebut juga menegaskan bahwa standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan serta sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan. Standar ini mencerminkan kewajiban dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, dan terukur kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan dimensi yang terus berubah dan sangat berkaitan dengan produk, jasa, individu, proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan bukan hanya faktor pendukung, tetapi juga kunci utama dalam mencapai keunggulan kompetitif. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan oleh pengguna layanan sendiri, yang membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna, sehingga menciptakan dasar untuk memahami keunggulan yang diharapkan (Sahal & Rocky, 2024). Hal ini juga berkaitan dengan keberlanjutan dan kesuksesan

perguruan tinggi sangat tergantung pada kemampuannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang memadai.

Kualitas pelayanan adalah aspek sentral dalam kinerja pelayanan. Dalam penyelenggaraan layanan, terutama di perguruan tinggi, kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator utama bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika kualitas pelayanan terpenuhi, dapat dipastikan bahwa perguruan tinggi tersebut telah menjalankan dan menyediakan layanan yang berkualitas kepada seluruh civitas akademika.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain sebagai berikut: 1). Banyaknya biro dan fakultas yang ingin meminjam sarana dan prasarana yang tidak sesuai SOP. Contohnya peminjaman kendaraan yang medesak tanpa memberikan surat peminjaman. 2). Banyaknya mahasiswa yang masih mengabaikan SOP yang ditetapkan oleh Biro Pelayanan Umum. Contohnya masih adanya mahasiswa yang tidak memberikan jaminan peminjaman yang berupa Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Dalam hal ini penulis ingin mengetahui seberapa efektif kualitas pelayan yang diberikan oleh Biro Pelayanan Umum di Univeritas Djuanda,

Berdasarkan permasalahan diatas oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait permasalahan yang ada di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda dengan judul penelitian “ **KUALITAS PELAYANAN DI BIRO PELAYANAN UMUM UNIVERSITAS DJUANDA**”.

METODE PENELITIAN

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan publik telah menjadi faktor utama dalam menjaga kelangsungan organisasi, baik dalam birokrasi pemerintah maupun sektor

perusahaan. Layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting untuk mencapai kepuasan mereka. (Saputra, 2016).

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), Ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*), yang mencakup tampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi; Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian penuh dan khusus kepada setiap pelanggan; Keandalan (*Reliability*), yang berhubungan dengan kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat; Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesiapan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat; serta Jaminan (*Assurance*), yang meliputi pengetahuan dan keramahan staf serta kemampuan mereka untuk membangun rasa percaya dan keyakinan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan adalah kualitatif, yang menurut Sugiyono (2019:18), merupakan cara penelitian yang sesuai pada filsafat postpositivisme, dan penelitian kualitatif lebih menonjolkan pada dampak dari pada generalisasi (Tauhid et al., 2024). Data dikumpulkan melalui , wawancara, observasi dan studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda

Biro Pelayanan Umum merupakan unsur pendukung di universitas yang bertugas dalam bidang pelayanan umum, termasuk perawatan, keindahan, kenyamanan, dan keamanan kampus, guna mendukung pelaksanaan pancadarma serta mewujudkan visi dan misi universitas. Melalui penelitian ini, penulis dapat melihat, merasakan, mengalami dan bahkan melakukan bentuk pelayanan yang baik kepada pihak internal ataupun eksternal di universitas. Ada beberapa tugas dan kegiatan yang penulis bisa rasakan sebagai mahasiswa jurusan administrasi publik mengenai bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada pihak – pihak terkait. Pelayanan yang dilakukan tidak hanya berpaku kepada pelayanan prima, akan tetapi

lebih luas dari itu, terutama pelayan yang diberikan kepada pihak internal maupun eksternal terkait peminjaman sarana dan prasarana. Penulis dapat merasakan ketika penulis melakukan pelayanan kepada pihak internal maupun eksternal terkait peminjaman sarana dan prasarana yang dimana masih banyak yang belum sesuai standar operasional prosedur (SOP).

Penulis juga melakukan analisis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil analisis tersebut, ditemukan sebagai berikut:

Pertama adalah bukti fisik (*tangibles*) berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada salah satu unit dan mahasiswa maka penulis menyimpulkan bahwa unit dan mahasiswa sudah merasa sangat terlayani dengan kualitas pelayanan yang baik oleh biro pelayanan umum. Dengan staf biro pelayanan umum yang ramah dan berpenampilan rapih unit dan mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Kedua adalah empati (*empathy*). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis juga menemukan bahwa biro pelayanan umum di Universitas Djuanda menunjukkan tingkat empati yang tinggi dalam melayani mahasiswa dan unit lainnya. Staf biro pelayanan tidak hanya memberikan informasi yang diperlukan dengan cepat, tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pengguna layanan. Mereka sering kali memberikan solusi yang sesuai dan bersedia mendengarkan masukan serta keluhan dengan penuh perhatian. Kualitas pelayanan ini tercermin dalam cara mereka menangani situasi dengan penuh pengertian, memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dan dipahami. Dengan sikap yang peduli dan responsif, biro pelayanan umum berhasil membangun hubungan yang baik dan kepercayaan dengan para mahasiswa. yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan keseluruhan terhadap layanan yang diberikan.

Ketiga adalah kehandalan (*reability*), Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan salah satu mahasiswa, penulis menyimpulkan bahwa mahasiswa

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama karena keahlian yang dimiliki oleh staf Biro Pelayanan Umum. Unit dan mahasiswa merasa bahwa setiap permintaan atau kebutuhan yang mereka ajukan ditangani dengan cepat, tepat, dan profesional, sehingga menambah kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro tersebut. Kualitas pelayanan ini penting dalam menciptakan pengalaman positif dan meminimalkan keluhan, sehingga biro pelayanan umum dapat terus berfungsi secara optimal dalam mendukung kebutuhan mahasiswa.

Keempat adalah daya tanggap (*responsiveness*) berdasarkan hasil pengamatan penulis menyimpulkan bahwa untuk daya tanggap biro pelayanan umum termasuk kedalam kategori baik yang dimana sangat cepat memberi respon dan solusi manakala adanya unit atau mahasiswa yang membutuhkan. Namun masih kurangnya daya tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan setiap unit yang dimana permintaan tersebut membludak atau banyak dan harus menunggu disposisi dari pimpinan teratas sehingga harus sedikit menunggu respon dari pimpinan langsung. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan bahwa dayanya tanggap biro pelayanan umum belum memaksimalkan daya tanggap karena masih banyaknya keterlambatan yang sering dilakukan seperti peminjaman peminjaman yang dilakukan oleh UKM yang ada. Alasan karena banyaknya peminjaman yang mebludak sehingga pihak biro pelayanan umum tidak dapat memenuhi pelayanan dengan baik karena pihak biro lebih memaksimalkan unitnya.

Kelima adalah Jaminan (*Assurance*), berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis menyimpulkan bahwa untuk jaminan pada biro pelayanan umum ini sangat menjaga contohnya jika mahasiswa meminjam saran dan prasarana yang mengharuskan setiap peminjaman memberikan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) sebagai jaminan, Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ini disimpan dan dijaga kerahasiaannya.

Namun penulis juga menganalisis terkait peminjaman yang tidak sesuai SOP, masih banyak unit yang melakukan peminjaman secara mendadak tanpa

mengirimkan surat terlebih dahulu dengan alasan mendesak. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dalam pengelolaan pelayanan di biro pelayanan umum ini, serta mengganggu proses administratif yang telah ditetapkan. Penulis merekomendasikan perlunya penegakan SOP yang lebih ketat dan penyuluhan kepada seluruh unit agar memahami pentingnya mengikuti prosedur yang ada untuk memastikan kelancaran dan keteraturan dalam peminjaman.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi dan penegakan SOP, baik kepada staf internal maupun kepada unit-unit yang berinteraksi dengan biro pelayanan umum. Edukasi dan pelatihan berkala mengenai pentingnya mengikuti SOP dapat membantu mencegah terjadinya situasi mendesak yang tidak sesuai dengan prosedur, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien. Selain itu, biro pelayanan umum juga perlu meninjau kembali SOP yang ada untuk memastikan fleksibilitas dalam situasi darurat, tanpa mengorbankan kualitas dan kecepatan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil analisis yang penulis lakukan terhadap kualitas pelayanan di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), hal ini dapat ditarik kesimpulan beberapa hal sebagai berikut; kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi: bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Pelayanan dinilai cukup baik, dengan staf yang ramah dan profesional serta menunjukkan empati dan kehandalan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan unit lainnya. Namun, daya tanggap masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menangani permintaan yang membludak. Masalah utama adalah ketidakpatuhan terhadap SOP dalam peminjaman sarana dan prasarana, yang mengganggu kelancaran administrasi. Penulis merekomendasikan peningkatan penegakan SOP melalui sosialisasi dan pelatihan berkala, serta peninjauan SOP untuk

fleksibilitas dalam situasi darurat agar pelayanan lebih efisien tanpa mengorbankan kualitas.

REFERENSI

- Sahal, M., & Rocky, moho putra. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Jakarta) The Influence of Academic Service Quality on Student Satisfaction (Case Study on Students of the Faculty of Admi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12–16.
- Saputra, H. (2016). Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau. *Jom Fisip*, 3(2), 1–11.
- Tauhid, K., Rita, R., Faisal, T. R., Cecep, W., Neng, A., Irma, P., & Seran, G. G. (2024). *TENTANG PERTANIAN TERKINI DALAM PENGEMBANGAN*. 3.
- Resmala, V. (2019). Kualitas pelayanan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Rumah Tempat Tinggal. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 58–65.
- Salbiah, E., Purnamasari, I., Fitriah, M., & Agustini, A. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pertanahan. *Jurnal Governansi*, 6(1), 36–42. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i1.2227>
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104–113. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3042>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).

Anisah, A., Haryono, B. S., & Mindarti, L. I. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 213-218.

Mubarok, S., & Moho, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik sebagai Faktor Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 12-16.

Buku

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT RajaGrafindo Persada

Landasan Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik