

PERSEPSI PENGURUS UNIT KEGIATAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Fadhil Suhanda¹⁾, Iskandar G. Rani¹⁾, Oktaviani¹⁾

Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang

Email: fadhilsuhanda@gmail.com

Abstrak: Mahasiswa Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) berharap pelayanan yang diberikan oleh pihak Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) benar-benar mempermudah segala urusannya, baik dalam pengurusan surat dan proposal kegiatan maupun dalam pengurusan izin sarana prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengurus UKM terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi akademik dan kemahasiswaan Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PKM UNP pada bulan Juli 2018. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik sampel menggunakan teknik *proporsional random sampling* dengan melibatkan delapan puluh empat sampel. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari persepsi mahasiswa dan pelayanan administrasi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket model *Skala Likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator *tangible* (bukti langsung) di dapatkan gambaran persentase baik 77.38% dengan nilai rata-rata 3.87, *reliability* (kehandalan) didapatkan gambaran persentase baik 69.38% dengan nilai rata-rata 3.47, *responsiveness* (daya tanggap) di dapatkan gambaran persentase baik 66.57% dengan nilai rata-rata 3.33, *assurance* (jaminan) didapatkan gambaran persentase baik 71.43% dengan nilai rata-rata 3.57, *empaty* (empati) didapatkan gambaran persentase baik 66.33% dengan nilai rata-rata 3.32. Disimpulkan bahwa kepuasan pengurus UKM UNP periode 2018 terhadap pelayanan pegawai BAAK UNP dalam kategori baik dengan rata-rata 3.51 (70.22%).

Kata kunci: Persepsi, Pelayanan, Administrasi

Abstract: *Students of Student Activity Unit (UKM) hope that the services provided by the Academic and Student Administration Bureau (BAAK) really make all their affairs easier, both in handling letters, activity proposals and in arranging infrastructure facilities. This study aims to determine the level of satisfaction of UKM administrators towards services provided by academic and student administration employees of Padang State University. This type of research is quantitative descriptive. This research was carried out in PKM UNP in July 2018. The data used were primary and secondary data, the sample technique used proportional random sampling technique involving 84 samples. The variables in this study consisted of student perceptions and administrative services. The instruments used were questionnaires or questionnaires on Likert Scale models. The results showed that the tangible indicator obtained a good percentage of 77.38% with an average value of 3.87, reliability good percentage 69.38% with a mean of 3.47, responsiveness of good percentage 66.57% with a mean of 3.33, good percentage assurance 71.43% with mean 3.57, empaty (empathy) good percentage 66.33% with mean 3.32. It was concluded that the satisfaction of the management of the 2018 UNP UKM towards the service of BAAK UNP employees was in the good category with an average of 3.51 (70.22%).*

Keywords: Perception, Services, Administration

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan pendidikan formal yang disertai tugas dan tanggung jawab untuk mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan sistem pendidikan nasional. Selain itu perguruan tinggi di Indonesia sekarang dihadapkan pada tantangan yang berat dalam menghasilkan lulusan yang dapat bersaing di pasar bebas. Demi persaingan di pasar bebas inilah mahasiswa harus dituntut kompeten di bidang ilmu yang mereka ambil, baik bidang ilmu kependidikan, teknologi, olahraga dan jenis bidang ilmu lainnya.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan salah satu Universitas Negeri di Sumatera Barat yang sudah mulai mempersiapkan lulusan dalam menghadapi persaingan dipasar bebas. Persiapan terlihat dari visi dan misi UNP dalam menciptakan tenaga kerja, pengajar dan pendidik yang baik serta menghasilkan tenaga ahli yang berkualitas dibidangnya. Untuk mencapai tujuan tersebut sudah seharusnya UNP mulai berbenah dalam melengkapi sarana prasarana, tenaga pendidik dan khususnya pelayanan dibidang akademik dan kemahasiswaan. Salah satu indikator pengelolaan perguruan tinggi yang profesional adalah lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas artinya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya.

Kasmir dalam Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Sejalan dengan pendapat di atas dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).

Pelayanan administrasi akademik di UNP merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan akademis. Sehingga pelayanan administrasi menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengembangan perguruan tinggi. Sistem administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa, sehingga persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan di perguruan tinggi, akan ditentukan oleh pelayanan administrasi akademik yang diberikan .

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) merupakan salah satu unit

pelayanan mahasiswa yang ada di UNP, dimana BAAK berfungsi sebagai pelaksana dan penanggung jawab dari proses administrasi akademik dan kemahasiswaan. Tugas pokok yang dimiliki oleh BAAK adalah mengembangkan sistem program dan sumber daya biro, mengkoordinasikan, mengintegrasikan serta mengendalikan kualitas pelaksanaan sistem dan program pelayanan, serta mempertanggungjawabkan kinerja administrasi akademik. Sehingga BAAK dituntut harus mampu menjaga kualitas pelayanannya kepada mahasiswa.

Pelayanan akademik di BAAK berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), menyediakan jenis layanan berupa pengaturan jadwal program kerja, surat menyurat, proposal kegiatan dan urusan lain yang berkaitan dengan UKM, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa UKM).

Dilihat dari ruangan dan kualitas pegawai BAAK yang memadai serta kelengkapan alat sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa UKM, seharusnya BAAK sudah bisa memberi kepuasan terhadap mahasiswa UKM dalam mendapatkan pelayanan yang optimal. Pada kenyataannya pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa UNP terkesan lama dan memperlambat urusan mahasiswa, khususnya UKM yang setiap bulannya selalu berurusan dengan bagian akademik dan kemahasiswaan.

Hasil dari wawancara yang penulis lakukan kepada mahasiswa UKM di UNP terhadap pelayanan BAAK, pada hari rabu, tanggal 6 september 2017, mahasiswa mengungkapkan sebuah pendapat yang bervariasi terhadap pelayanan yang diberikan pegawai BAAK UNP yaitu 1) Pegawai BAAK UNP selalu memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa UKM, 2) staf BAAK selalu memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti, 3) pegawai BAAK selalu memeriksa pekerjaan dengan tekun dan teliti agar tidak terjadi kesalahan, 4) Staf BAAK selalu memberikan informasi terbaru terhadap mahasiswa UKM terkait program kerja, 5) Masih banyaknya keluhan dari mahasiswa UKM terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai BAAK dalam pengurusan surat dan proposal kegiatan, terlihat dari pengurusan surat yang berlangsung lama, 6) Pengurusan LPJ kegiatan oleh pihak kemahasiswaan terkesan memperlambat mahasiswa UKM, 7) Masih

sulitnya mahasiswa UKM meminta data untuk penunjang kegiatan, 8) Pengangkatan sebagian program kerja UKM yang ditentukan oleh BAAK menghalangi kreatifitas mahasiswa UKM, 9) Fasilitas yang diberikan oleh pihak administrasi, akademik dan kemahasiswaan dalam menunjang kegiatan UKM masih terlihat kurang, 10) Masih kurangnya kontrol dan dukungan dari pihak BAAK terhadap kesuksesan kegiatan UKM.

Data di atas menjelaskan pelayanan administrasi pegawai BAAK di UNP masih memerlukan beberapa perbaikan, baik dari segi alur birokrasi, tanggung jawab, keahlian maupun dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap mahasiswa UNP, khususnya pelayanan terhadap mahasiswa UKM. Mahasiswa UKM berharap pelayanan yang diberikan oleh pihak BAAK benar-benar mempermudah segala urusannya, baik dalam pengurusan surat dan proposal kegiatan maupun dalam pengurusan izin sarana prasarana. Melihat fenomena yang terjadi, seharusnya pihak BAAK mewadahi pelatihan terhadap pegawai BAAK agar pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa UKM efektif dan efisien. BAAK juga dapat membuat rapat kerja mingguan atau bulanan guna untuk mengevaluasi kinerja agar pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa UKM. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara akurat persepsi pengurus UKM terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi akademik dan kemahasiswaan UNP.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (1989:291) "Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan". Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan persepsi pengurus UKM terhadap pelayanan BAAK. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2018 di UKM Universitas Negeri Padang (UNP).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengurus UKM UNP periode 2017-2018 yaitu sebanyak 108 orang. Dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 orang (pengurus). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *proportional random sampling* atau persentase secara acak menggunakan pendekatan Slovin (dalam Sugiyono, 2012:78).

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang lain, objek atau kegiatan

yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:16). Variabel penelitian ini adalah Pelayanan akademik yang di ukur menggunakan 5 indikator yaitu *Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance, Empaty*.

Jenis dan sumber data pada penelitian ini menggunakan, 1) Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui pemberian angket kepada pengurus mahasiswa UKM UNP periode 2017-2018, Menurut Umar, (2005:42) Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan, seperti dari wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. 2) Data Sekunder yaitu dokumen jumlah pengurus inti yang terdaftar dalam kepengurusan periode 2017/2018.

Tabel 1. Populasi Penelitian

NO.	UKM	Jumlah Pengurus Inti
1	KOPMA	10
2	UK FF	3
3	MENWA	5
4	UK KPK	10
5	UK KES	9
6	UK KSR	6
7	MPALH	5
8	PPIPM	9
9	PRAMUKA	14
10	UKK	8
11	UKO	4
12	PASKIBRA	5
13	WP2SOSPOL	3
14	GANTO	5
15	HIPMI	3
16	UKBA	4
17	UPKK	5
TOTAL		108

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket berisi pertanyaan tertulis yang disebarkan kepada seluruh responden. Pada setiap pertanyaan diberi alternatif jawaban yang akan diisi oleh responden. Skala penelitian yang digunakan untuk mengukur jawaban dari setiap instrumen adalah skala *Likert*. Skala ini menyediakan empat alternatif jawaban yang terdiri dari pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Teknik Pengambilan data pada Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan. teknik ini digunakan unuk mengumpulkan data berupa daftar pertanyaan tentang persepsi pengurus UKM periode 2017-2018 terhadap Pelayanan BAAK UNP.

termasuk kategori *baik* dapat dilihat dari nilai rata-rata 3,47 (TCR 69,38%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang telah peneliti lakukan bertujuan untuk mengetahui persepsi pengurus UKM periode 2017-2018 terhadap pelayanan BAAK UNP sebanyak 84 orang. Angket pada penelitian ini terdiri dari 25 pernyataan mengenai persepsi pengurus terhadap pelayanan BAAK.

Berdasarkan pada penyebaran angket yang telah dilakukan terhadap persepsi pengurus UKM terhadap pelayanan administrasi akademik terdapat 5 indikator yaitu *Tangibles* (bukti langsung) yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen., *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen., dan *Empaty* (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Tingkat kepuasan pengurus UKM UNP terhadap pelayanan yang diberikan pegawai BAAK dengan indikator *tangible* (bukti langsung) termasuk kategori *baik* dengan nilai rata-rata 3,87 (TCR 77,38%). Sejalan dengan apa yang dikatakan Sinambela (2008:7) Pelayanan yang berdasarkan *tangible* yaitu pelayanan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Hal ini berarti pengurus UKM UNP sudah puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAAK UNP berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi yang terdapat di ruangan BAAK UNP.

2. *Reliability* (kehandalan)

Pada indikator *reliability* dapat dilihat kemampuan dan keandalan dari pegawai BAAK UNP dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya terhadap pengurus UKM. Menurut Irawan (2006:61) dimensi pelayanan yang berdasarkan *reliability* yaitu pelayanan yang akurat dan tidak ada kesalahan. Tingkat kepuasan pengurus UKM UNP terhadap pelayanan yang diberikan pegawai BAAK dengan indikator *reliability* (kehandalan)

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tingkat kepuasan pengurus UKM UNP terhadap pelayanan yang diberikan pegawai BAAK dengan indikator pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) termasuk kategori *baik* dengan nilai rata-rata 3,47 (TCR 69,33%). Hasil ini menyatakan kesanggupan pegawai BAAK UNP untuk membantu dan menyediakan pelayanan kepada pengurus UKM UNP secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen tetapi pada item pernyataan no 13 dapat dilihat tingkat kepuasan pengurus UKM pada kategori cukup, namun hal ini dapat untuk ditingkatkan lagi agar dapat mencapai kategori baik.

4. *Assurance* (Jaminan)

Tingkat kepuasan pengurus UKM UNP terhadap kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai BAAK dalam meyakinkan pengurus UKM UNP. Pelayanan yang diberikan pegawai BAAK dengan indikator pelayanan *assurance* (jaminan) termasuk kategori *baik* dengan nilai TCR 71,43% dan rata-rata sebesar 3,57. Hal ini menyatakan bahwa pengurus UKM UNP telah merasa puas terhadap kedisiplinan dan komitmen yang diberikan pegawai BAAK.

5. *Empaty* (Empati)

Pelayanan yang diberikan pegawai BAAK terhadap pengurus UKM UNP pada indikator pelayanan *empaty* (empati) terlihat kurang jika dilihat dari adanya keluhan mahasiswa UKM yang kesulitan dalam meminta data pendukung kegiatan UKM. Sinambela (2008:7) berpendapat bahwa empati ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Hasil olah data dari indikator empati menunjukkan nilai kategori *baik* dengan TCR 68,43% dan nilai rata-rata 3,42.

Dari hasil pembahasan, secara umum dapat dilihat tingkat kepuasan pengurus UKM UNP terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAAK UNP sudah baik dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BAAK telah menjalankan fungsinya dengan baik. A.S. Moenir (2006:7) menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk

memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu." Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Purnama Sari (2014) yang berjudul "Kinerja pegawai pada kantor Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Padang," hasilnya yang menyatakan bahwa Kinerja pegawai pada Kantor BAAK) UNP berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 3,50 dan tingkat capaian responden sebesar 70,22%.

Menurut teori dan hasil penelitian terdahulu sejalan dengan hasil penelitian penulis yang menunjukkan bahwa pegawai BAAK UNP telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan dan mempermudah mahasiswa UKM dalam pengurusan kegiatan organisasi, Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian tentang persepsi pengurus UKM UNP terhadap pelayanan pegawai BAAK UNP dengan nilai TCR sebesar 70,22 % dan rata rata 3,51 yang menunjukkan bahwa secara umum pengurus UKM puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAAK UNP, namun ada beberapa hal yang seharusnya jadi bahan perbaikan bagi pegawai BAAK dalam memberikan pelayanannya terhadap pengurus UKM yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa UKM dan keramahan pegawai BAAK dalam melayani mahasiswa UKM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan pengurus UKM UNP periode 2017-2018 terhadap pelayanan pegawai BAAK UNP dilihat dari indikator *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati) dalam kategori **baik**, hal ini menunjukkan bahwa pegawai BAAK telah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam melayani mahasiswa UKM.

Berdasarkan simpulan diajukan saran - saran sebagai berikut. Pertama, Diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pengurus dan anggota UKM dalam pengembangan sumber daya manusia, dan dapat dipermudah dalam pengurusan kepentingan UKM di BAAK dalam upaya membawa nama UNP ke tingkat nasional.

Kedua, Diharapkan pihak BAAK UNP dapat menjadikan ini sebagai bahan evaluasi dan kajian untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa UKM dan sebagai masukan bagi kepala BAAK

dalam membina kinerja pegawai BAAK di UNP agar lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aldo, L., & ., O. (2021). Persepsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Tentang Merdeka Belajar – Kampus Merdeka. *Jurnal Applied Science in Civil Engineering*, 2(1), 26-32
- [2] Arikunto, Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
- [3] Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- [4] Irawan, (2006:61), *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- [5] Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [6] Pasolong, Harbani. 2001. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- [7] Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".
- [8] Purnama Sari, Eka (2014), *Kinerja pegawai pada kantor Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Padang*.
- [9] Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Srinita, H., & Abdullah, R. (2020). Persepsi Mahasiswa Pendidikan Teknik Bangunan Jurusan Teknik Sipil FT-UNP Terhadap Kesempatan Kerja Sebagai Guru. *Jurnal Applied Science in Civil Engineering*, 1(3), 124-130
- [11] Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Biodata Penulis

Fadhil Suhandha. Lahir di Dalam Koto, 28 Oktober 1992. Menyelesaikan S1 Sarjana Pendidikan di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang tahun 2018.