

# KUALITAS KINERJA PELAYANAN AKADEMIK STIA LAN BANDUNG

**S. Noorsyamsa Djumara**  
Dosen STIA LAN Bandung  
Jl. Cimandiri No. 34 Bandung

## **Abstrak**

Artikel tersebut berjudul "Kualitas Kinerja pelayanan Akademik STIA LAN Bandung. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kinerja pelayanan akademik di STIA-LAN Bandung, untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang perlu pemecahan, untuk mengetahui model dari solusi yang ada. Hasil artikel yang diperoleh, membutuhkan lebih banyak sosialisasi STIA-LAN Bandung dalam pelayanan publik, layanan akademik masih belum optimal dan masih perlu ditingkatkan, sarana dan prasarana perkuliahan masih perlu mengembangkan sarana. Selain karena unsur-unsur yang ada yang perlu ditingkatkan seperti; Kinerja Kualitas Pelayanan Akademik, Akademik Kinerja Kualitas Pelayanan Administrasi Keuangan, dan Kualitas Kepuasan Studi Kinerja Mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kualitas, Kinerja, Pelayanan

## **QUALITY ACADEMIC PERFORMANCE STIA LAN BANDUNG**

### **Abstract**

The article entitled "Quality of service performance STIA LAN Academic Bandung. Article aims to analyze quality of service performance in the academic - STIA LAN Bandung, to identify the problems that need solving, to know the model of the existing solutions. Results obtained, requiring STIA more socialization of Bandung-LAN public service, academic service is still not optimal and could be improved, lecture facilities and infrastructure still need to develop. Apart from the elements that need to be improved such as Quality Performance academic Services, academic Quality Performance Financial Administrative Services, and Quality Performance Study of Student Satisfaction.

**Keywords:** Quality, Performance, Services

### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam "Total Quality Management" (Gaspersz, 2005) mengatakan bahwa berdasarkan definisi: kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategis adalah, kita boleh menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok sebagai berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Dari dua pengertian tersebut tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan (*customer focus quality*). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, dengan proses pelayanan di deliver sesuai keinginan pelanggan.

Selanjutnya pengertian kinerja berasal dari pengertian "performance". Ada pula yang

memberikan pengertian "performance" sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada kegiatan ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15) dalam Wibowo (2007: 72), (dua) bentuk pengertian di atas mengantar pemikiran tentang konsep "kualitas kinerja" sebagai esensi bahasan analisis terhadap pelayanan akademik STIA-LAN Bandung yang meliputi kualitas dosen, proses belajar-mengajar, proses pelayanan administrasi, suasana akademik, kualitas kurikulum, infrastruktur dan biaya studi.

Sebagai esensi bidang akademis, ke 7 (tujuh) faktor tersebut merupakan unsur kinerja yang perlu menjadi kualitas yang akan memberikan tingkat dan derajat kepuasan pelanggan maka hal tersebut perlu menjadi produk akademi yang prima, dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan STIA-LAN Bandung maka faktor kualitas kinerja tersebut perlu di desain, diproduksi, serta siproses secara baik dan istimewa sehingga mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan tetap dari STIA-LAN Bandung.

Secara kondisional kualitas kinerja akademik masih menghadapi kendala baik kualitatif maupun kuantitatif yang berdampak terhadap kualitas capaian kinerja dari faktor-faktor akademik tersebut dan akan berdampak terhadap baik kepuasan mahasiswa maupun kepuasan kita selaku penyelenggara pendidikan/akademik STIA-LAN Bandung mengingat hal tersebut dirasa perlu untuk melakukan kajian "Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan Akademik STIA-LAN Bandung".

## B. PERAN PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas pokok pemerintah dan merupakan tanggung jawab semua unsur yang terpadu dengan pola kemitraan antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan, khususnya pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan pendidikan baik pendidikan umum yang meliputi pendidikan akademik, pendidikan profesi dan pendidikan vokasi antara lain yang diselenggarakan oleh STIA Lembaga Administrasi Negara.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Rasyid (1997: 48), bahwa fungsi hakiki dari sebuah pemerintahan adalah :

1. Fungsi pelayanan (*service*);
2. Fungsi pemberdayaan (*empowerment*), dan
3. Fungsi pembangunan (*development*).

Selain itu Koswara (1997: 38), mengatakan bahwa fungsi pemerintahan itu meliputi :

1. Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik;
2. Peningkatan kemampuan masyarakat yang lebih mandiri (*empowerment*);
3. Peningkatan kehidupan berdemokrasi di lapisan bawah;
4. Terlaksananya pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.

Hal yang senada juga dikemukakan oleh Dewey (Waluyo, 2007: 147) mengatakan bahwa

fungsi pemerintahan meliputi :

1. Pemberian pelayanan;
2. Pengaturan;
3. Fungsi pembangunan;
4. Fungsi perwakilan.

Dalam hal tugas pemerintahan, Kristiadi (1994: 23) menyatakan bahwa : "Tugas pemerintahan yang paling dominan adalah menyediakan barang-barang publik (*public utility*) dan memberikan pelayanan publik (*public service*)". Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah baik pusat maupun daerah. Secara fundamental, kebijakan desentralisasi dan pemberian otonomi daerah dimaksudkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyelenggaraan pelayanan pemerintahan harus difokuskan kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas sebagai upaya terwujudnya kepuasan masyarakat.

Tiga sektor dalam "Good Governance" yaitu negara/pemerintah, privat, dan masyarakat memiliki pembagian hak dan tanggung jawab bersama yang jelas yang dapat diatur dalam berbagai jenis kontrak sosial, seperti peraturan dan undang-undang. Pemerintah berperan sebagai pembuat regulasi dan mengamankan hasil-hasil regulasi berdasarkan kesepakatan bersama ketiga sektor tersebut. Masyarakat memiliki hak untuk mengakses informasi dari pemerintah dalam rangka mengawasi kinerja lembaga pemerintahan dan mitra kerjanya yang dijamin oleh sistem legal-formal. Salah satu peran pemerintah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat secara adil dan merata sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Selain diperlukan sumber daya manusia dan dukungan lingkungan, dibutuhkan pula institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat di masa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan

masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintah dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### C. MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

Manajemen adalah salah satu kegiatan yang tidak dapat terlepas dalam memberikan pelayanan publik, karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat harus didukung dengan perencanaan yang matang, dimana perencanaan adalah salah satu dari fungsi manajemen. Dalam bahasa Inggris, manajemen berasal dari kata kerja *"to manage"* yang dapat diartikan sebagai mengurus, mengemudikan, mengelola, menjalankan, membina dan memimpin.

Berdasarkan pendapat dari Henry L. Sisk (Suwatno, et al: 2002: 5) yang dimaksud dengan manajemen adalah "koordinasi dari semua bahan dasar melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengawasan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan". Stoner & Wankel (Pasolong, 2010: 82) mendefinisikan bahwa: "Manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan".

Siagian (2008: 4) mendefinisikan bahwa: "Manajemen adalah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan - kegiatan". Sedangkan Stoner (1982: 8) mengemukakan batasan sebagai berikut:

*"Management is the process of planning, organizing, leading and controlling the effort of organization member and using all other organization resource to achieve stated organization goals"*.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen bisa dikelompokkan ke dalam peranan sebagai sistem wewenang dan tanggung jawab, proses, sifat kebersamaan, serta manajemen sebagai seni dan ilmu. Pengertian peranan dapat diartikan sebagai proses yaitu usaha untuk mencapai tujuan secara rasional, efektif dan efisien. Manajemen ditujukan terhadap pelaksanaan kegiatan dengan maksud menyelesaikan tugas-

tugas sesuai kebijaksanaan atau untuk mencapai tujuan dan pelaksanaan kebijaksanaan organisasi, dalam rangka mencapai tujuan diperlukan fungsi-fungsi langkah-langkah kerja yang tersusun dengan teratur yaitu melalui fungsi-fungsi yang telah ditentukan. Terdapat berbagai macam pendapat mengenai fungsi-fungsi dalam manajemen. Berdasarkan pendapat dari G.R Terry (Soewatno, et al, 2002: 14) fungsi-fungsi manajemen terdiri dari:

#### 1) *Planning* (Perencanaan)

Fungsi pertama dalam manajemen adalah perencanaan. Perencanaan bersifat vital dalam bidang manajemen karena ia bersifat dasar bagi fungsi-fungsi manajemen lainnya. Perencanaan menurut G.R Terry (Terry, 2005, 163) adalah:

*"Tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasi serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan"*.

Berdasarkan pendapat dari Koontz dan O'Donnel (Hasibuan, 1996: 94) definisi dari perencanaan adalah: *"the function of a manager which involves the selection from alternatives of objectives, policies, procedures and programs"*. Perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur, program-program dari alternatif-alternatif yang ada.

Perencanaan pada hakikatnya adalah pemilihan saat ini terhadap kondisi masa depan yang kita kehendaki (*choosing our desired future today*), beserta langkah-langkah yang kita perlukan untuk mewujudkan kondisi-kondisi tersebut. Dengan demikian kesimpulan yang dapat ditarik dari definisi-definisi di atas adalah perencanaan adalah pekerjaan mental untuk memilih saran kebijaksanaan, prosedur, program yang diperlukan untuk mencapai apa yang diinginkan pada masa yang akan datang.

#### 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Saat membicarakan organisasi pasti tidak terlepas dari adanya pengorganisasian. Pengorganisasian adalah fungsi manajemen kedua dan dilakukan secara langsung dari dasar yang telah dibuat oleh perencanaan yang baik. *Organizing* berasal dari kata *organize* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat

oleh hubungan terhadap keseluruhannya.

Menurut Amirullah dan Budiyono (2004: 13) Pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana dalam mencapai tujuan. Sedangkan menurut Hasibuan (1996: 121) pengorganisasian adalah:

“Suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut”.

Terry (Suwatno, et al, 2002: 69) memberikan batasan untuk menjelaskan pengertian pengorganisasian yakni:

*“Organizing is the establishing of effective behavioral relations among persons so that they may work together efficiently and gain personal satisfaction in doing selected task under given environmental conditions for the purpose of achieving some goal or objectives”.*

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan korelasi secara efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna melaksanakan tujuan atau sasaran tertentu.

### 3) *Actuating* (Penggerakan)

Apabila perencanaan, organisasi dan personalia sudah ada, maka fungsi penggerakan dapat dilakukan, untuk merealisasi tujuan perusahaan. Masalah penggerakan berkaitan erat dengan manusia. Menggerakkan manusia merupakan hal yang sulit, karena manusia mempunyai harga diri, perasaan dan tujuan yang berbeda-beda.

Terry (Suwatno, et al, 2002: 96) memberikan definisi mengenai penggerakan yaitu: *“actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing effort”.* Penggerakan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Dengan demikian inti dari penggerakan

adalah mengusahakan agar para anggota kelompok bekerjasama secara efisien, untuk menyukai pekerjaan mereka mengembangkan skill serta kemampuan mereka dan menjadi anggota kelompok yang baik.

### 4) *Controlling* (Pengawasan)

*Controlling* atau pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengkoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Adalah wajar apabila terdapat kekeliruan atau kegagalan dan petunjuk-petunjuk yang tidak efektif hingga terjadinya penyimpangan yang tidak diinginkan daripada tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu fungsi pengawasan perlu dilakukan.

Pengertian Pengawasan menurut Terry (2006: 395) adalah:

“Mendeterminasikan apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana”.

Robbins dan Coulter (Amirullah dan Budiyono, 2004: 298) mengartikan pengawasan sebagai:

“Suatu proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengkoreksi setiap penyimpangan yang berarti”.

Sebuah sistem pengawasan yang efektif akan menjamin kegiatan-kegiatan diselesaikan dengan cara-cara yang membawa pada tercapainya tujuan-tujuan organisasi itu. Kriteria yang menentukan efektivitas sebuah sistem pengendalian adalah seberapa baik sistem itu memperlancar tercapainya tujuan. Semakin sistem itu membantu para manajer untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi mereka, semakin baik juga sistem pengawasan itu.

Agus Dwiyanto; 2011, menjelaskan pengertian sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada public, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar”.

Maka manajemen pelayanan public adalah merupakan proses pengelolaan berdasarkan

fungsi-fungsi manajemen dalam rangka pemberian pelayanan barang dan jasa kepada masyarakat (akademis) baik secara langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan kebutuhan masyarakat (akademis).

#### D. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Telah kita ketahui bersama bahwa salah satu tugas utama dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Sebelum berbicara lebih jauh tentang kualitas pelayanan publik, terlebih dahulu akan dibahas tentang pelayanan. Pelayanan atau dalam bahasa Inggris disebut "service" merupakan fenomena yang rumit untuk didefinisikan, karena kata "service" itu sendiri memiliki keanekaragaman makna. Dalam bahasa Inggris, istilah "service" dapat diinterpretasikan secara berbeda-beda. Demikian pula halnya dalam bahasa Indonesia, istilah "service" bisa diterjemahkan sebagai jasa, layanan, dan servis. Makna dari "service" ini pun tergantung pada konteksnya. Berbagai macam pendapat para ahli dalam mendefinisikan pengertian dari pelayanan (service).

Lovelock (1999: 5) mendefinisikan pelayanan (service) adalah:

*"Service is an act or performance offered by one party to another. Although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result on ownership of any of the factors of production".*

Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Lovelock di atas, mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Meskipun pada umumnya kegiatan tersebut berbentuk fisik, tetapi pada dasarnya ada yang tidak berwujud di mana tidak merupakan hasil produksi seperti barang.

Lebih lanjut Lovelock (1991: 8), menyatakan konsep pelayanan sebagai berikut:

*"Many services are delivered in real time. Customers have to be present to receive service from air lines, hospital, restaurant, and many other types of organization. There are limit as to how long customer are willing to be keep waiting for service to be provided. Further, that service must be delivered expeditiously so that customers do not spend longer receiving service than appears reasonable to them. Even when the service operation takes place in the back office, customers have expectation about how long it should take to complete the task, whether it be repairing a machine, completing a research report,*

*cleaning a suit, or preparing a legal document".*

Pendapat Lovelock di atas menyatakan bahwa banyak pelayanan yang diberikan tepat waktu sehingga diharapkan pelanggan hadir dengan tepat waktu juga. Selanjutnya, pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi harus dengan secepatnya sehingga pelanggan tidak menghabiskan banyak waktu untuk menunggu. Pelanggan juga harus diberikan suatu kepastian berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu pelayanan sampai selesai.

Sedangkan Zeithaml, et al. (1990: 4), mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

*"Service is economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchase".*

Pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. di atas, mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah (seperti kesenangan, hiburan, aktualitas, kenyamanan, atau kesehatan) dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Selain itu, pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Gronross (1990: 27), sebagai berikut:

*"A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or good and/or system of the service provider, which are provided as solution to customer problems".*

Pendapat yang dikemukakan Gronross tersebut mengandung pengertian bahwa pelayanan merupakan sebuah atau serangkaian kegiatan yang tidak berwujud atau kasat mata tetapi pada dasarnya dapat dirasakan oleh pelanggan. Tetapi pelayanan tidak selalu tidak berwujud, di mana dapat juga berbentuk fisik seperti barang. Pelayanan berlangsung melalui interaksi antara penyedia layanan dengan

penerima layanan, dengan maksud untuk mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan.

Senada dengan itu, Kotler (1997: 83), mendefinisikan pelayanan sebagai:

*"A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product"*.

Pendapat Kotler di atas mengemukakan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti bahwa pelayanan itu hanya dapat dirasakan, oleh sebab itu lebih jauh Kotler (1997: 466) memberikan empat karakteristik tentang pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility*;
2. *Inseparability*;
3. *Variability*;
4. *Perishability*.

Pelayanan bersifat *intangible*, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda, maka pelayanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Pelayanan bersifat *inseparability* artinya pelayanan tidak dapat dipisahkan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan ataupun organisasi serta perangkat mesin/teknologi. Pelayanan bersifat *variability* artinya pelayanan berubah-ubah atau beraneka ragam. Bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh manusia dan mesin/peralatan berbeda-beda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana, memberikannya, serta waktu dan tempat pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan bersifat *perishability* artinya pelayanan tidak tahan lama. Bahwa pelayanan tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya pelayanan langsung dikonsumsi pada saat diberi.

Albrecht (Ibrahim, 2008: 2), mendefinisikan pelayanan sebagai:

*"A total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business"*.

Dari rumusan di atas setidaknya ada integrasi dari tiga hal yang penting, yakni : bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan/masyarakat bukannya persepsi dari pemberi layanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis (organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya).

Tampubolon (Hidayat, et al. 2008: 22), mendefinisikan pelayanan berarti orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, karena itu, seorang pelayan baik ialah melayani bukan dilayani.

Pendapat yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk di atas, mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah (seperti kesenangan, hiburan, aktualitas, kenyamanan, atau kesehatan) dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Selain itu, pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sampara (Sinambela, et al. 2008: 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Senada dengan itu, Kotler (Sinambela, et al. 2008: 4), mendefinisikan pelayanan adalah Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan Ibrahim (2008: 2) memberikan sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sebagai berikut:

1. Pelayanan tersebut keluarannya sukar diukur secara eksak dan relatif tidak berbentuk;
2. Pelayanan itu sendiri merupakan keluaran yang bersifat spesifik/tidak standar, pelayanan tidak dapat dibakukan secara tetap karena terpengaruh lingkungan yang kompleks sifatnya dan selalu berubah;

3. Terdapat hubungan langsung antara pelanggan dan pemberi pelayanan dan pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut;
4. keterampilan sangat tergantung pada pemberi pelayanan;
5. Membutuhkan berbagai pertimbangan dalam memberikan pelayanan;
6. pengukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan pada dasarnya bersifat subyektif (terutama persepsi dari pelanggan);
7. Pentingnya proses sekaligus berfungsi sebagai pengendali kualitas pelayanan;
8. Biasanya penentuan opsi penetapan harga pelayanan cukup rumit, karena banyak pertimbangan yang harus diperhitungkan di dalamnya.

Berdasarkan pendapat beberapa pakar di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang diberikan/ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain atau dari produsen kepada konsumen baik secara perorangan maupun organisasi yang sifatnya dapat berwujud dan tidak berwujud dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan serta untuk mencapai suatu tujuan.

## E. EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Dalam kaitannya dengan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

### 1) Indikator kualitas pelayanan publik

Untuk dapat menentukan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan itu sudah berkualitas atau belum maka harus dibuat

indikator-indikator yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Ndraha (2000 : 69) menyatakan bahwa " dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kecepatan , ketepatan, kemudahan, keamanan dan keadilan".

Secara spesifik, Moenir (2002: 41), memberikan rumusan mengenai bentuk perwujudan suatu pelayanan yang berkualitas seperti disampaikan di bawah ini :

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
- b) Adanya pelayanan secara wajar.
- c) Adanya perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
- d) Adanya pelayanan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut di atas, dapat penulis simpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berbicara masalah produk/jasa yang disediakan tapi dalam kualitas pelayanan suatu organisasi harus memiliki sarana/prasarana yang baik, sikap para pegawai serta kenyamanan penerima pelayanan.

## 2) Manajemen Kualitas

### a. Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas secara umum sangat berbeda-beda dan sangat bervariasi tergantung kepada orang yang mendapatkan pelayanan jasa ataupun barang. Ukuran dari kualitas itu sendiri biasanya hanya dilihat dari aspek hasilnya saja padahal yang juga harus diperhatikan lagi adalah aspek kualitas manusia dan aspek prosesnya, bahkan Stephen Uselac menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia (Fandy, 2001 : 3).

Banyak pakar dan organisasi yang mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing, diantaranya sebagai berikut :

1. *Performance to the standard expected by the costumer;*
2. *Meeting the costumer's needs the first time and every time;*
3. *Providing our costumer with products and services that consistently meet their needs expectations;*
4. *Doing the right thing right the first time, always striving for improvement, and always satisfying the customer;*
5. *A pragmatic system of continual improvement, a*

- way to succesfully organize man and machines;*
6. *The meaning of excellence;*
  7. *The anyielding and continuing effort by everyone in a organization to understand, meet, and exceed the needs of it's costumers;*
  8. *The best produk that you can produce with the materials that you have to work with;*
  9. *Continuous good product which a customer can trust;*
  10. *Not only satisfying custumers, but delighting them, innovating, creating.*

Fandy (2001: 3) menyatakan bahwa meskipun tidak ada defenisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari defenisi-defenisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan;
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa yang akan datang).

#### **b. Sejarah singkat Kualitas**

Fandy Tjiptono (2001: 28) menulis bahwa kualitas sebagai suatu konsep sudah lama dikenal, tetapi kemunculannya sebagai fungsi manajemen baru terjadi akhir-akhir ini. Pendekatan modern terhadap kualitas terbagi kedalam 5 (lima) era kualitas yaitu:

1. Inspeksi: pendekatan ini mulai diterapkan pada permulaan abad 19. Pengendalian kualitas mencakup beberapa model yang seragam dari suatu produk untuk mengukur kinerja sesungguhnya. Keseragaman seperti itu dimungkinkan pada pemanufakturan yang dilengkapi dengan pengembangan peralatan, yang dirancang untuk menjamin operasi mesin-mesin agar menghasilkan bagian-bagian yang identik. Sejak awal abad ke-20, kegiatan inspeksi dikaitkan secara lebih formal dengan pengendalian kualitas, dan kualitas itu sendiri dipandang sebagai fungsi manajemen yang berbeda.
2. Pengendalian kualitas statistikal: gerakan kualitas menggunakan pendekatan ilmiah untuk pertama kalinya pada tahun 1931 dengan dipublikasikannya hasil karya W.A. Shewhart, seorang peneliti kualitas dari Bell Telephone Laboratories. Dia menyatakan bahwa variabilitas merupakan

suatukenyataan dalam industri dan hal ini dapat dipahami dengan menggunakan prinsip probabilitas statistik.

3. Jaminan kualitas: dalam era ini terdapat pengembangan empat konsep baru yang penting yaitu biaya kualitas, pengendalian kualitas terpadu (*total quality control*), *reability engineering* dan *zero defects*.
4. Manajemen kualitas strategis: pada era ini terjadi gerakan kualitas berdasarkan pengalaman perusahaan Jepang dan pengalaman perusahaan-perusahaan Amerika.
5. Obsesi kualitas menyeluruh: tahun 1987 dipandang sebagai era kualitas ke-5 pada bulan agustus 1987 kongres amerika memberikan penghargaan Malcolm Baldrige National Quality Award kepada masing-masing dua perusahaan pada setiap kategori manufaktur, jasa dan usaha kecil. Sasaran utama penghargaan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran kualitas, mengetahui sejauh mana pencapaian kualitas pada perusahaan-perusahaan Amerika, dan mempublikasikan keberhasilan strategi kualitas.

#### **c. Perspektif Kualitas**

Pengertian kualitas yang bervariasi disebabkan karena pandangan yang berbeda akan kualitas itu sendiri. Fandy Tjiptono (2001 : 24) menuliskan adanya 5 (lima) alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan yaitu :

1. *Transcendental Approach*: kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefenisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa.
2. *Product-based Approach*: Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki. Karena pandangan ini sangat objektif , maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, preferensi individual.
3. *User-based Approach*: Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga

menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. *Manufacturing-based Approach*: Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasa dan pemanufaktur, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operations-driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based Approach*: Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "affordable excellence". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (best buy).

#### d. Dimensi Kualitas

Fandy Tjiptono (2001 : 24) menuliskan ada 8 (delapan) dimensi kualitas yang dikembangkan oleh Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*);
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*);
3. Keandalan (*Reliability*);
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*);
5. Daya tahan (*durability*);
6. Kemudahan untuk diperbaiki (*Serviceability*);
7. Estetika;
8. Kualitas yang dipresepsikan (*perceived quality*).

Selanjutnya Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2010: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan

konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

#### e. Pengukuran Kualitas

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2008: 81), mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya 5 (lima) Gap (kesenjangan) yaitu:

1. Gap 1 (kesenjangan persepsi manajemen). Ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen atau masyarakat sebagai pengguna jasa layanan atau yang dilayani dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen. Misalnya pelayanan pengelolaan sampah, penerima pelayanan mengharapkan pelayanan yang terbaik, tidak menjadi soal meskipun retrebusinya tinggi. Sebaliknya pihak pemberi pelayanan mempunyai bahwa penerima pelayanan mengharapkan pelayanan secara gratis meskipun kualitas pelayanan rendah. Sehingga terdapat dua persepsi manajemen yang berbeda antara pemberi layanan dan pengguna jasa layanan.
2. Gap 2 (gap persepsi kualitas). Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.
3. Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan). Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang ditelaah dirumuskan. Misalnya pelayanan pengelolaan sampah menyatakan bahwa pengangkutan sampah pada pagi hari tapi kenyataannya yang terjadi pengangkutan sore.

4. Gap 4 (gap komunikasi pasar). Gap ini lahir sebagai akibat dari adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal diberikan dengan konsumen. Misalnya dalam pelayanan kebersihan telah ditentukan jam pengangkutannya malah yang terjadi tidak sesuai dengan jadwal pengangkutan yang telah ditentukan.
5. Gap 5 (gap kualitas pelayanan). Gap kualitas pelayanan ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen. Gap 5 ini terjadi sebagai akibat dari terjadinya akumulasi dari gap – gap sebelumnya.

#### f. *Quality Control*

Secara umum pengertian dari *Quality Control* adalah pengawasan dan pengendalian terhadap kualitas suatu produk. Dengan kata lain yaitu suatu aktivitas pengendalian terhadap semua kegiatan yang berhubungan dengan produk atau pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui secara rinci apakah produk atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi yang ditetapkan pada saat perencanaan.

Pengertian dari *Quality Control* adalah suatu aktivitas untuk menjaga standarisasi kualitas suatu produk mulai dari proses persiapan, penyimpanan, produksi sampai pengiriman kepada konsumen agar sesuai dengan kondisi yang telah ditetapkan.\*

Dalam hal kualitas yang dianggap layak, maka diperlukan suatu produk untuk dapat memenuhi beberapa faktor-faktor berikut ini :

- a. *Performa*: seberapa cocok produk itu digunakan sesuai dengan fungsi pemenuhan kebutuhannya;
- b. *Features*: konten dari produk yang membedakannya dari produk lain;
- c. *Reliabilitas*: seberapa lama produk tersebut dapat bertahan dari kerusakan;
- d. *Conformance*: sejauh mana produk tersebut dapat dikembangkan oleh konsumen itu sendiri;
- e. *Durabilitas*: seberapa lama produk dapat digunakan sampai benar-benar tidak dapat dipakai lagi;
- f. *Serviceability, speed, cost, ease to repair*: ada tidaknya servis center dan seberapa banyak biaya yang dikeluarkan konsumen untuk itu;
- g. *Esthetic*: nilai keindahan dari produk, termasuk dalam defenisi ini adalah tampilan fisik produk;

- h. *Percieved quality*: kesan yang membekas dari produk pada pemikiran konsumen.

Maka untuk memperoleh kelayakan suatu produk harus terdiri dari 8 (delapan) faktor tersebut agar konsumen tidak dirugikan pada saat menggunakan produk tersebut.

#### F. KEBIJAKAN OPERASIONAL STIA LAN BANDUNG

Pendidikan merupakan aspek yang sangat penting dalam membentuk masyarakat madani. Untuk dapat mewujudkan masyarakat madani tersebut, perlu didukung oleh system pemerintahan dan sumber daya manusia apartur yang berkualitas. Sumber daya manusia aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang berkualitas merupakan ujung tombang bagi peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Karena itu pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan hal yang mutlak diperlukan. Berangkat dari pemikiran tersebut serta untuk mengantisipasi kebnutuhan akan sumber daya manusia aparatur yang berkualitas, maka didirikan STIA LAN yang merupakan pendidikan tinggi kedinasan di bidang administrasi negara.

STIA LAN memiliki peran yang sangat strategis baik di lingkungan instansi pemerintah maupun bagi perkembangan masyarakat secara luas. Hal ini disebabkan: Pertama, format penyelenggaraan pendidikan STIA LAN mempunyai pengaruh yang sangat luas bagi usaha pembinaan sumber daya manusia aparatur. Penyelenggaraan pendidikan di STIA LAN ditujukan untuk pegawai negeri di lingkungan pemerintah pusat, pemerintahan daerah, lembaga tinggi Negara, BUMN/BUMD, lembaga perbankan pemerintah, serta personil TNI dan POLRI.

Kedua, sebagai konsekuensi dari legitimasi peran kenegaraan dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan peningkatan pelayanan publik maka setiap aparatur dituntut agar semakin professional dalam melakukan tugas dan kewajibannya melayani masyarakat. Perkembangan masyarakat yang semakin kompleks mengakibatkan adanya tuntutan dan/atau kebutuhan yang semakin multidimensional serta semakin bertumpu pada ilmu dan teknologi, maka STIA LAN dituntut untuk memacu mutu penyelenggaraan pendidikannya guna menghasilkan lulusan yang memiliki kualitas tinggi.

Ketiga, ditengah situasi persaingan perguruan tinggi yang menawarkan jenis pendidikan serupa, dan dalam suasana transformasi social ke arah masyarakat yang lebih kritis, dimana control public terhadap struktur kekuasaan meningkat, maka STIA LAN secara moral berkewajiban untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur melalui peningkatan kualitas pendidikan yang lebih kompetitif serta dapat menjawab kebutuhan profesi.

STIA LAN Bandung sendiri merupakan salah satu dari tiga kampus STIA LAN yang berada di bawah naungan Lembaga Administrasi Negara. Keberadaan STIA LAN Bandung sebagai institusi yang sejajar dengan STIA LAN Jakarta dan STIA LAN Makassar ditetapkan melalui Keputusan Presiden Nomor 100 Tahun 1999 tentang STIA LAN. Selanjutnya secara operasional ditetapkan dengan keputusan Kepala LAN No. 002/LAN/Kepeg/1974 tentang Kedudukan, Tugas dan Tanggung jawab STIA di Bandung dan Ujung Pandang. Dengan kata lain, STIA LAN Bandung mempunyai tugas, kewajiban, dan kemandirian yang lebih besar dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

### 1. Program Sarjana (S-1)

#### a. Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Setelah mengikuti program studi ini, mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan teori administrasi dan perkembangannya, dan menerapkan metode yang digunakan untuk merencanakan, mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi serta memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

#### b. Program Studi Manajemen Kebijakan Public (MKP)

Setelah mengikuti program studi ini, mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan teori administrasi dan perkembangannya dan memahami metode yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan, merencanakan, melaksanakan, memonitor dan mengevaluasi kebijakan publik.

#### c. Program Studi Manajemen Pembangunan Daerah (MPD)

Setelah mengikuti program studi ini, mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan teori administrasi dan perkembangannya, dan menerapkan metode yang digunakan

untuk merencanakan, melaksanakan, memonitor dan mengevaluasi serta memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pembangunan daerah.

#### d. Program Studi Manajemen Ekonomi Publik (MEP)

Setelah mengikuti program studi ini mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan teori administrasi dan perkembangannya, dan menerapkan metode yang digunakan untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi pengelolaan keuangan (Negara, daerah, BUMN/BUMD), memahami kebijakan ekonomi, perdagangan (nasional/ internasional), dan permasalahan beserta pemecahannya.

### 2. Program Pascasarjana (S-2)

#### a. Kekhususan/konsentrasi Manajemen Sumber Daya Aparatur (MSDA)

Setelah mengikuti kekhususan/konsentrasi ini, mahasiswa diharapkan mampu menganalisis teori dan melaksanakan praktik manajerial sumber daya aparatur yang profesional dalam pelayanan publik menu

ju *Good Governance* yang berkesinambungan.

#### b. Kekhususan/konsentrasi Manajemen Pembangunan Daerah (MPD)

Setelah mengikuti kekhususan/konsentrasi ini, mahasiswa diharapkan mampu menganalisis teori dan melaksanakan praktik manajerial pembangunan daerah dalam kerangka otonomi daerah dengan prinsip akuntabilitas publik menuju *Good Governance* yang berkesinambungan.

#### c. Kekhususan/konsentrasi Manajemen Kebijakan Publik (MKP)

Setelah mengikuti kekhususan/konsentrasi ini, mahasiswa diharapkan mampu menganalisis teori dan melaksanakan praktik manajerial kebijakan publik untuk mendukung pembangunan daerah dalam kerangka pembangunan nasional menuju *Good Governance* yang berkesinambungan.

#### d. Kekhususan/konsentrasi Manajemen Ekonomi Publik (MEP)

Setelah mengikuti kekhususan/konsentrasi ini, mahasiswa diharapkan mampu menganalisis teori dan praktik

manajerial ekonomi public dalam kerangka otonomi daerah untuk menumbuhkan iklim ekonomi yang berdaya saing dan akuntabel menuju *Good Governance* yang berkesinambungan.

## G. KUALITAS KINERJA PELAYANAN AKADEMIK

Unsur-unsur kualitas kinerja pelayanan akademik seperti yang terdapat dalam kuesioner menurut pendapat informan sudah baik sehingga dapat memperlancar proses perkuliahan. Hal positif yang informan temui dalam pelayanan akademik di STIA LAN Bandung adalah bahwa petugas yang melayani sangat kooperatif dan komunikatif kepada mahasiswa. Kinerja pelayanan akademik cukup baik karena selama ini petugas cukup aktif kepada mahasiswa yang membutuhkan informasi, ataupun keterangan mengenai perkuliahan. Pelayanan secara administrasi (surat- menyurat) pelayanan di STIA LAN sangat baik. Pada prinsipnya kualitas kinerja layanan yang diberikan oleh staf penunjang akademik kepada mahasiswa sudah baik, walaupun masih terdapat unsur lain yang kurang memberikan kepuasan terhadap layanan akademik, seperti ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Dalam pelayanan akademik cukup baik dan cepat, hanya saja informan berharap dalam melayani mahasiswa hendaknya menunjukkan sikap yang ramah, senyum, dan tidak memperlihatkan kurang nyamannya dalam komunikasi. Hal ini untuk mewujudkan pelayanan akademik di masa yang akan datang yaitu cepat, tepat dan memuaskan.

Salah satu unsur yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan akademik barangkali lebih disebabkan karena masih kurangnya tenaga pelaksana teknis dibanding dengan jumlah mahasiswa yang harus dilayani. Dengan demikian kekurangan SDM tersebut juga harus menjadi perhatian STIA LAN.

### 1. Pelayanan surat pra penelitian laporan

Menurut keterangan informan, untuk memperoleh surat pra penelitian laporan tidak memerlukan waktu yang lama, sekitar 3-5 hari setelah pengajuan kepada petugas sekretariat program pascasarjana. Prosedur untuk mendapatkan surat tersebut juga tidak sulit. Surat pra penelitian pernah diajukan informan untuk melengkapi data dan informasi di daerah yang akan menjadi locus dalam penelitian tesis.

### 2. Pelayanan surat penelitian laporan

Hampir sama dengan surat pra penelitian laporan, untuk memperoleh surat penelitian laporan juga cukup mudah, dengan melengkapi syarat dan mengisi formulir yang telah disediakan. Surat dapat diambil di sekretariat dalam waktu 5-7 hari.

### 3. Pelayanan surat kunjungan ke Instansi

Pelayanan ini juga cukup mudah, petugas sangat kooperatif dalam memberikan informasi kepada mahasiswa yang membutuhkan legalisir ijazah dan transkrip nilai, bahkan petugas bersedia untuk mengirimkan legalisir tersebut via pos apabila diperlukan dan diminta oleh mahasiswa yang bersangkutan.

### 4. Legalisir ijazah dan legalisasi transkrip nilai

Legalisir ijazah dan legalisasi transkrip nilai tidak ada kesulitan/mudah tetapi harus sesuai prosedur yang berlaku. Pelayanan akademik untuk semua unsur di atas cukup baik dalam pelaksanaannya, apapun yang diinginkan dapat dipermudah dan diarahkan sesuai fungsinya.

Dari semua unsur kualitas pelayanan akademik di STIA LAN, informan berpendapat bahwa tidak ada yang negatif, semua positif dan mudah untuk didapatkan. Namun demikian, informan berharap agar kualitas kinerja pelayanan akademik agar lebih ditingkatkan lagi sehingga memenuhi harapan semua pihak. Sebagai contoh untuk pelayanan hendaknya waktu penyelesaian bisa dipercepat lagi, apabila memungkinkan bisa selesai dalam waktu 1-2 hari. Hal ini untuk menciptakan disiplin administrasi yang baik untuk petugas maupun mahasiswa, sehingga akan meningkatkan efektifitas pelayanan akademik.

Adanya petugas administrasi yang bertanggung jawab (PIC) yang dapat dihubungi melalui telepon genggam (HP) menurut informan sangat membantu dalam komunikasi. Informan berharap agar kualitas petugas tersebut agar lebih ditingkatkan karena ada petugas yang susah untuk dihubungnya (kadang Hpnya tidak aktif).

## H. KUALITAS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN

Informan mengatakan bahwa kualitas kinerja pelayanan administrasi akademik keuangan yang sudah baik (sangat mudah dan cepat pelayanannya). Menurutnyanya sudah ada

koordinasi yang baik dalam pelayanan administrasi akademik keuangan. Informan tersebut berharap agar kualitas pelayanan administrasi keuangan untuk terus dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi. Dalam hal jumlah SDM mungkin sudah cukup karena saya melihat pelayanan kepada mahasiswa tidak begitu mendesak hanya waktu-waktu tertentu saja, jika dalam pembayaran smesteran untuk itu pelayanan saya kira cukup baik.

Berbeda dengan informan sebelumnya, ada informan yang mengatakan bahwa proporsional jumlah staf penunjang akademik (bidang teknis) dengan jumlah mahasiswa yang harus dilayani dirasakan kurang. Selain itu, satu hal yang menjadi kritikan informan adalah sifat sumber daya manusianya yang kurang ramah.

1. Penukaran kwitansi pendaftaran mahasiswa baru

Penukaran kwitansi pendaftaran mahasiswa baru menurut informan sudah cukup baik. Mahasiswa hanya perlu menunjukkan kwitansi pada petugas bagian keuangan dan langsung selesai pada saat itu.

2. Penukaran kwitansi her-registrasi dan registrasi

Sebagaimana penukaran kwitansi, dalam hal Her-registrasi dan registrasi pelayanan yang diberikan juga sangat sederhana karena mahasiswa hanya diminta menyerahkan kwitansi pembayaran. Namun demikian, informan berharap adanya pengaturan dalam pengembalian kwitansi untuk menghindari terjadinya antrian pada saat ramai.

3. Penukaran kwitansi bimbitek

Pelayanan ini menurut informan sudah cukup baik, mahasiswa hanya perlu menunjukkan kwitansi pada petugas bagian keuangan dan langsung selesai pada saat itu.

4. Pengecekan pengajuan dosen pembimbing

Informan menyatakan bahwa pelayanan pengajuan dosen pembimbing masih perlu ditingkatkan karena mahasiswa kurang mendapat arahan atau bimbingan dari pembimbing akademik saat mengajukan dosen pembimbing sehingga terkadang mahasiswa kesulitan menentukan dosen pembimbing yang sesuai dengan topik penelitiannya.

5. Pengecekan pengajuan seminar

Pelayanan pengecekan pengajuan seminar menurut informan sudah bagus, prosedurnya cukup mudah dan tidak

membutuhkan waktu yang lama.

a. Pengecekan pengajuan sidang

Belum ada data

b. Penukaran kwitansi pembayaran sidang

S1

Belum ada data

c. Pengajuan cuti/keuangan

Belum ada data

Semua unsur kinerja pelayanan administrasi akademik keuangan di atas menurut informan sangat positif, tetapi dalam hal dosen pembimbing mahasiswa tidak bisa menentukan sendiri. Dosen pembimbing ditentukan oleh STIA-LAN, hal itu tampaknya bertujuan untuk pemerataan. Jadi, informan berharap dalam penentuan dosen pembimbing harus disesuaikan dengan basic-nya, agar mahasiswa tidak mengalami kesulitan.

Menurut informan, pelayanan administrasi keuangan di STIA LAN sudah cukup baik dan memuaskan. Prosedur pelayanan dan persyaratannya cukup mudah. Harapannya adalah kualitas pelayanan tersebut bisa dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi agar kemudahan mahasiswa dalam pengurusan pelayanan administrasi. Selain itu, informan juga berharap agar selain dapat melakukan pembayaran administrasi perkuliahan melalui Bank, seharusnya mahasiswa juga dapat membayar administrasi keuangan di loket keuangan kampus secara langsung sehingga dapat lebih memudahkan mahasiswa. Artinya tersedia pilihan bagi mahasiswa membayar melalui Bank atau melalui loket keuangan kampus. Hal yang masih perlu mendapat perhatian pihak STIA LAN menurut informan adalah jumlah petugas yang melayani. Menurutnya petugas yang menangani pelayanan tersebut hanya satu orang petugas, sehingga terkadang mahasiswa menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan tertentu.

Harapan lain yang disampaikan informan adalah adanya sikap disiplin administrasi yang baik untuk petugas maupun mahasiswa sehingga akan meningkatkan efektifitas pelayanan akademik, dan bisa menjadi tolak ukur kemajuan STIA LAN Bandung. Terkait dengan pengurusan tugas akhir, informan menghimbau agar dicantumkan persyaratan apa yang harus dilengkapi (misalnya kelengkapan kwitansi, dan surat lainnya). Diharapkan petugas dapat melayani dengan sepenuh hati, karena pelanggan yang di maksud adalah mahasiswa

maka berikanlah pelayanan yang terbaik. Saran lain yang disampaikan terkait dengan keuangan adalah untuk pelayanan pembayaran semester, agar dicreate kembali dengan BNI (tidak hanya BNI saja, Bisa Mandiri, BRI atau Bank Pemerintah lainnya), agar mahasiswa bisa dengan mudah membayar via ATM. Hal ini akan sangat membantu mahasiswa S2 dalam pendaftaran ulang. (Pengalaman salah satu informan yang melakukan pembayaran via ATM ke BNI, tidak bisa diterima oleh pihak Bank, sehingga harus mengambil uang tunai dulu baru dibayarkan secara administrasi).

Informan berharap sistem online harus sudah dapat dibangun sesegera mungkin oleh STIA LAN, mengingat proporsi jumlah mahasiswa yang harus dilayani dengan SDM yang ada masih belum memadai, serta karakteristik mahasiswa (sebagai PNS) dan asal atau tempat tinggal/tempat bekerja yang cukup jauh dengan kampus STIA, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan proses administrasi pada saat mereka sedang bekerja. Oleh karena itu perlu adanya penyesuaian waktu pelayanan administratif maupun pelayanan keuangan, terutama bagi mahasiswa izin belajar yang tidak memiliki waktu izin keluar kantor disaat waktu bekerja.

## I. KUALITAS KINERJA PELAYANAN KEMAHASISWAAN.

Informan menilai bahwa selama ini dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tidak ada masalah, petugas memberi pelayanan yang maksimal. Kualitas kinerja pelayanan kemahasiswaan dirasakan sudah baik terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, sebagai contoh kemudahan dalam melakukan pengurusan administrasi. Hal yang seringkali mahasiswa temui dalam pelayanan tersebut adalah kadang waktu penyelesaian yang dijanjikan oleh petugas tidak sesuai. Terkadang mahasiswa harus menunggu sampai lebih dari satu minggu.

### 1. Pembuatan surat keterangan kuliah

Menurut informan, pembuatan surat keterangan kuliah sangat mudah karena mahasiswa hanya mengisi surat permohonan. Dalam jangka waktu paling lambat 2 hari surat permohonan tersebut sudah selesai.

### 2. Permohonan cuti kuliah

Belum ada data, tapi pada umumnya mahasiswa jarang yang mengajukan

permohonan cuti kuliah dan jika ada permohonan sudah barang tentu pelayan akan memberikan ijin cuti sejauh alasan-alasan yang disampaikan memadai.

### 3. Pembuatan formulir pendaftaran permohonan aktif kuliah

Pembuatan formulir pendaftaran permohonan aktif kuliah menurut informan sangat mudah prosedurnya. Mahasiswa hanya perlu mengisi formulir yang sudah tersedia. Kendala yang masih dijumpai adalah waktu penyelesaiannya terkadang agak lama bisa mencapai 1 minggu.

### 4. Surat keterangan aktivasi mahasiswa tugas belajar

Seperti pelayanan pembuatan formulir pendaftaran permohonan aktif kuliah, prosedur surat keterangan aktivasi mahasiswa tugas belajar sangat mudah. Mahasiswa hanya perlu mengisi formulir yang sudah tersedia. Namun demikian, menurut informan, waktu penyelesaiannya masih dirasakan terlalu lama, bahkan bisa mencapai satu minggu.

Informan menyatakan bahwa semua unsur di atas sangat positif, dalam hal pelayanan kemahasiswaan tidak ada masalah. Semua jenis pelayanan kemahasiswaan sudah baik, hanya sedikit dari SDM-nya yang kurang ramah, oleh karena itu harus dihilangkan. Kualitas kinerja pelayanan kemahasiswaan yang sudah baik diharapkan untuk terus dipertahankan atau bahkan lebih ditingkatkan lagi.

Dalam formulir yang berhubungan dengan kemahasiswaan, contohnya formulir pengajuan seminar informan berharap seyogyanya ada arahan langsung agar mahasiswa tidak bingung dan salah. Harapan lain informan adalah peningkatan pelayanan dan kinerja administrasi keuangan dan pendukung lainnya, seperti kedisiplinan dan tanggung jawab karena kedua hal tersebut adalah kunci utama dalam pekerjaan sesuai tuntutan kemajuan jaman sekarang dan yang akan datang.

Harapan lain yang dapat disampaikan informan terkait dengan proses pelayanan kemahasiswaan adalah perbaikan waktu penerimaan kartu hasil studi (KHS). Biasanya kendala yang terjadi adalah lamanya proses penyerahan nilai akhir dari setiap dosen pengampu mata kuliah kepada sekretariat STIA LAN, terutama mata kuliah yang diampu oleh dosen tidak tetap. Hal ini menyebabkan terlambatnya proses pencairan batuan biaya

kuliah yang diberikan dari instansi kepada mahasiswa tersebut.

Hal lain yang menjadi perhatian informan adalah penyediaan lokasi wifi (hot spot) perlu diperbanyak, agar mudah diakses untuk memudahkan belajar mengajar dan mahasiswa dalam mencari materi-materi perkuliahan. Di beberapa PT (ITB, Unpad, STT Telkom) sudah banyak mengembangkan wifi tersebut terutama di internal kampus/kelas. Selain itu informan berharap agar pelayanan kemahasiswaan dapat ditingkatkan dengan mempersingkat waktu penyelesaiannya.

## J. KEPUASAN STUDI MAHASISWA

Secara umum informan berpendapat bahwa produk sarjana yang dihasilkan cukup berkualitas dan cukup memuaskan. Berbagai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang diperoleh informan banyak diterapkan di institusi tempat bekerja. Menurutny, semua unsur yang tercantum dalam kuesioner baik untuk diterapkan dalam rangka kepuasan studi mahasiswa di STIA LAN.

Dalam memahami dan menanggapi selama studi di STIA LAN Bandung, informan berpendapat bahwa proses akademik di STIA LAN Bandung banyak mengalami perubahan terutama dalam ilmu pendidikan kedisiplinan sebagai aparatur, pengetahuan dalam Ilmu perorganisasian, pelajaran yang bermanfaat untuk kemajuan organisasi SKPD di tempat kerja saya. Informan berpendapat bahwa kualitas produk kesarjanaan yang baik menghasilkan wisudawan yang berkualitas yang dapat memberikan ilmunya dan dirasakan manfaatnya di dunia kerja dan di kehidupan bermasyarakat. Secara keseluruhan proses kegiatan perkuliahan di STIA-LAN Bandung sudah memberikan pembelajaran positif bagi informan sebagai mahasiswa tugas belajar, dimana SDM yang ada cukup profesional dan memiliki idealisme yang tinggi.

### 1. Kualitas Produk Kesarjanaan

Dalam hal kualitas produk kesarjanaan, informan mengatakan bahwa lulusan STIA LAN berkualitas dan memiliki kemampuan untuk berkerja mandiri. Hal ini tentu menjadi pertimbangan yang cukup penting bagi calon mahasiswa untuk kuliah di STIA-LAN Bandung. Selama ini produk kesarjanaan di STIA-LAN Bandung sudah cukup dipertimbangkan di lingkungan Pemda/Pemkot, namun masyarakat

pada umumnya kurang mengetahui keberadaan institusi STIA-LAN Bandung. Dibandingkan dengan sekolah-sekolah kedinasan lainnya STIA-LAN Bandung belum cukup dikenal oleh masyarakat luas.

### 2. Kualitas Pelayanan Akademik

Informan mengatakan bahwa dari sisi kualitas, pelayanan akademik pelayanan yang diberikan baik, tidak bertele-tele dan tepat sasaran. Kualitas pelayanan akademik sangat penting karena akan mempengaruhi kualitas pendidikan dan kenyamanan mahasiswa selama kuliah di STIA-LAN Bandung. Namun demikian, pandangan yang berbeda diungkapkan informan lain. Menurutny kualitas pelayanan akademik di STIA-LAN Bandung bisa dikatakan belum prima, masih perlu banyak perbaikan dan peningkatan kualitas.

### 3. Kualitas Sarana dan Prasarana

Dilihat dari sarana dan prasarana, informan mengatakan bahwa kualitasnya cukup baik, meskipun menurutny kenyamanan tempat duduk perlu ditingkatkan lagi. Kualitas pelayanan akademik termasuk pelayanan sarana dan prasarana menjadi hal penting dalam menjaga eksistensi STIA LAN dimasa yang akan datang, mengingat persaingan di era global di bidang pendidikan khususnya sekarang ini semakin menajam ke atas. Sarana prasarana akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pendidikan.

Informan lain berpendapat bahwa sarana dan prasarana di kampus STIALAN Bandung masih minim. Contoh: ruangan perpustakaan yang kurang luas dan koleksi buku yang kurang lengkap, mushola yang kurang nyaman dan lokasinya tidak representatif karena berada di lingkungan kantin, serta tempat parkir yang kurang memadai.

### 4. Prasarana Pembelajaran

Untuk prasarana pembelajaran yang tersedia, informan berpendapat hal tersebut cukup baik. Faktor pendukung proses pembelajaran tidak kalah baiknya dengan fasilitas sarana bangunan dan lingkungan yang aman dan nyaman sehingga proses belajar mengajar sangat efektif maka sudah pasti kwalitas mahasiswa STIA LAN Bandung bisa diandalkan demi kepentingan organisasi dan masyarakat.

Dari segi prasarana pembelajaran, informan berharap agar ditingkatkan pelayanan petugas

bagi yang mengurus kelas (penyalan AC, Spidol, LCD, kadang kabel-kabel tidak tersedia, sehingga informan harus naik turun tangga untuk mencari petugas tsb) sangat penting dalam mendukung kelancaran proses perkuliahan. Contoh lain adalah pada saat hari jum'at dimana jadwal mahasiswa ijin belajar dan tugas belajar cukup padat, suasana sangat ramai dan penuh sesak sehingga kondisi kampus kurang nyaman.

### 5. Iklim Pembelajaran

Dalam hal iklim pembelajaran, informan berpendapat sudah cukup bagus dan menyenangkan. Meskipun demikian, informan berharap ada peningkatan kualitas iklim pembelajaran. Hal lain yang menjadi perhatian informan adalah masih kurang banyak kegiatan bagi mahasiswa tugas belajar.

### 6. Iklim Belajar Mengajar

Menurut informan, iklim belajar mengajar di STIA LAN sudah cukup bagus dan responsif bagi para mahasiswa untuk diskusi dan menyampaikan ide, saran atau usulan.

### 7. Relevansi Materi Dengan Bidang Tugas

Materi bidang studi yang diajarkan di STIA LAN menurut informan sangat bermanfaat terutama dalam administrasi dan keorganisasian di SKPD. Hal positif lain yang dapat diberikan STIA LAN adalah relevansi materi dengan bidang tugas saat ini, terutama bagi PNS sebagai pelayanan masyarakat. Namun bagi perkembangan ke depan seiring dengan reformasi birokrasi di instansi pemerintah menjadi tantangan berat bagi STIA LAN untuk menciptakan sistem pendidikan yang adaptif dan inovatif seiring dengan perubahan jaman yang ditunjang dengan adanya upaya peningkatan kualitas dan profesionalisme pelaksanaannya. Jika dikuantifikasi, relevansi materi dengan bidang tugas menurut pendapat informan yang berasal dari BUMN sudah mencapai 70%.

Informan lain berpendapat bahwa meskipun ada relevansi materi dengan bidang tugas namun mahasiswa kurang mendapatkan ketrampilan dan pelatihan-pelatihan diluar materi perkualihan yang dibutuhkan pada saat bekerja. Selain itu informan harus mencari sendiri diperpustakaan atau di toko buku untuk mengaitkan materi pengajar dengan bidang tugas.

### 8. Harga dan Biaya

Harga dan biaya pendidikan di STIA LAN menurut informan termasuk murah dan terjangkau golongan bawah bila dibandingkan dengan PTN lainnya cukup terjangkau.

### 9. Unsur Pengembangan Yang Menunjang Karier

Terkait dengan jenjang karir, menurut informan, sudah jelas peningkatan golongan dan jabatan dalam ketentuan. Lebih lanjut dijelaskan informan bahwa keberhasilan pendidikan khususnya pasca sarjana akan sangat menunjang sekali dalam karier di instansi kerja (kantor). Meskipun demikian, informan lain mengatakan bahwa unsur pengembangan untuk menunjang karier masih sangat minim. Mahasiswa kurang difasilitasi untuk mengikuti berbagai diklat-diklat penting yang diperlukan bagi seorang PNS.

### 10. Terbangunnya Jaringan Komunikasi Materi Instansi

Informan menyatakan bahwa terbangunnya jaringan komunikasi materi instansi cukup membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor, terutama dalam pola pikir dan analisa masalah di kantor. Informan sangat merasakan adanya perbedaan dari sebelum kuliah dan setelah memasuki bangku kuliah.

Informan berharap STIA LAN untuk selalu tetap meningkatkan fasilitas penunjang pembelajaran, karena bisa meningkatkan kualitas mahasiswa yang siap dalam perubahan dan persaingan di masa depan. Harapan lain yang disampaikan adalah STIA LAN dapat menjalin kerjasama terutama dengan pihak swasta atau BUMN/BUMD yang memiliki integritas baik dalam pengelolaan SDM nya, sehingga selain akan memudahkan bagi mahasiswa untuk melakukan studi lapangan (tidak terfokus pada instansi pemerintah sejenis), juga bagi STIA LAN dapat mengambil peran penting dalam kerjasama tersebut. Mengingat era ke depan adalah era yang cukup berat bagi PNS dalam mengemban tugasnya sebagai pelayanan masyarakat.

Informan berharap agar berbagai unsur di atas dapat ditingkatkan lagi kualitas kinerja pelayanan dengan terus menerus melakukan perubahan yang lebih baik di bidang pelayanan akademik maupun di bidang lainnya. Sehingga dapat dirasakan oleh mahasiswa bahwa menuntut ilmu di LAN sesuai harapan yang diinginkan. Untuk itu perlu pengaturan yang

lebih baik ditempat rest area/kantin. Selain itu, agar disediakan tempat khusus bagi perokok, karena hal ini sangat mengganggu bagi yang tidak merokok.

Harapan lain yang disampaikan adalah informan adalah perbaikan ruang rest area dikantin, kursi, ruang merokok, terciptanya iklim belajar mengajar lebih nyaman, ruangan belajar bisa tertata dengan baik dan rapi serta cukup untuk kelas mahasiswa, pelayanan administrasi mudah, tersedianya beberapa ruangan WiFi (hot spot) dan pengarah dosen atas bimbingan penulisan tesis mudah dipahami.

Informan lain memberikan kritikan bahwa kampus STIA-LAN Bandung tidak memiliki program pengembangan mahasiswa yang memadai diluar kegiatan dan materi perkuliahan yang ada, sehingga masih sangat minim kegiatan ekstra baik di kampus maupun diluar kampus bagi mahasiswa tugas belajar. Hal ini membuat jiwa korsa dan kebersamaan mahasiswa STIA-LAN kurang dibandingkan dengan mahasiswa dikampus lain. Kampus STIA LAN harus lebih banyak menjembatani/memfasilitasi mahasiswa dalam mengikuti seminar-seminar dan pelatihan-pelatihan yang menunjang karir mahasiswa yang pada umumnya adalah PNS. Selama ini kampus STIA-LAN Bandung kurang aktif mendorong mahasiswa untuk mengikuti kegiatan-kegiatan diluar perkuliahan seperti kegiatan bakti sosial, kegiatan kemasyarakatan, studi banding dan sebagainya.

#### **K. KESESUAIAN KURIKULUM DENGAN BIDANG KERJA**

Informan berpendapat bahwa secara keseluruhan kurikulum dan mata kuliah yang didapat selama proses belajar mengajar di STAI LAN sudah baik secara kongkrit maupun teoritis, tentu saja masih sangat relevan dengan bidang tugas yang diemban oleh seorang PNS. Namun demikian, akan lebih relevan apabila kurikulum yang diimplementasikan dalam bentuk mata kuliah yang dapat mengakomodasi dan mengantisipasi era perubahan jaman di masa yang akan datang. Mata kuliah yang bermuatan pada perilaku (*soft skill*) mungkin perlu juga untuk dirancang, mengingat perilaku dari pejabat publik saat ini sudah cukup mengkhawatirkan dan cenderung berperilaku buruk. Lebih lanjut ditegaskan oleh informan bahwa pejabat publik saat ini lebih banyak dipengaruhi oleh perubahan perilaku

dibandingkan dengan intelegensi yang dimilikinya dalam kehidupan sehari-hari.

#### **1. Kesesuaian kurikulum yang di pelajari dengan bidang tugas dari fungsi informan**

Menurut informan, ada kesesuaian kurikulum dengan bidang tugas; kurikulum yang disampaikan cukup sesuai dengan tugas.

#### **2. Mata-mata kuliah yang sangat berhubungan dengan bidang tugas dan fungsi informan**

Berdasarkan informasi dari informan, mata kuliah yang sesuai dalam pelaksanaan tugas adalah: Pancasila, Bahasa Inggris, Kewarganegaraan, Ilmu Administrasi, Politik, Sosiologi, Antropologi, Asas Manajemen, Administrasi Publik, , Manajemen SDM, Sosial Budaya, Agama, Bahasa Indonesia, Perilaku Organisasi, Kepemimpinan, Etika Birokrasi, Psikologi Kepegawaian, Perencanaan SDM, Difusi Inovasi dan Ergonomi, Teori Organisasi dan Manajemen Karir, Ekonomi Politik, Ekonomi Manajerial, a. Majemen Strategik, Metodologi Penelitian (berguna untuk Penulisan ilmiah), Teknik dan Analisis System Thinking, Pelayanan publik. Menurut informan, hampir semua mata kuliah tersebut bisa menjadi acuan dalam penyusunan RJP dan RKAP.

#### **3. Secara kongkrit kontribusi informan terhadap instansi terkait dengan dengan mata ajar tersebut di atas.**

Kontribusi yang dapat diberikan kepada instansi menurut informan terkait berbagai mata kuliah adalah :

- Dapat menyumbangkan konsep ide dan pikiran hasil studi tentang bagaimana organisasi yang baik serta fungsi dan tujuan.
- Dapat meningkatkan kinerja di bidang pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- Ilmu yang dapat menunjang terhadap instansi dalam pelaksanaan tugas banyak diterapkan (misal tentang: disiplin, perilaku, ergonomi, etnis, dan lain-lain.).
- Memberikan masukan kepada pimpinan untuk meningkatkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan tupoksi
- Mampu meningkatkan kinerja sehari-hari dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada *stakeholder* terkait
- Merumuskan skala prioritas pekerjaan secara lebih efektif dan efisien

- g. Memberikan sumbang saran program dan kegiatan yang lebih inovatif dengan outcome yg lebih jelas sesuai dengan tupoksi organisasi

#### **4. Secara kongkrit manfaat secara teoritis terhadap ilmu yang didapat informan**

Informan mengatakan bahwa sebagai aparatur, manfaat teoritis ilmu yang diperoleh dari STIA LAN adalah dapat menambah kerangka berpikir secara teoritis dalam melaksanakan tugas khususnya di bidang pelayanan. Sebagai contoh misalnya informan dapat menulis berbagai artikel yang dimuat di website resmi Pemerintah Daerah dan website resmi berbagai SKPD di Kabupaten Batang. Selain itu informan juga melakukan beberapa penelitian mandiri terkait isu-isu strategis sektor pembangunan daerah dan sumber daya manusia khususnya di instansi kerjanya. Secara singkat dari awal masuk area instansi, ruang kerja, melaksanakan tugas sampai keluar instansi (pulang) informan dapat memanfaatkan ilmu dari semua mata kuliah yang diajarkan.

#### **5. Nilai tambah apa yang diterima melalui pembelajaran di STIA-LAN**

Di samping ilmu pengetahuan, menurut informan manfaat dari pembelajaran di STIA LAN adalah banyak kolega atau teman dari berbagi instansi sehingga bisa berbagi pengalaman. Ada rasa percaya diri jika menghadapi situasi yang sifatnya series dalam kedinasan, terlatih dalam beretika bersosialisasi maupun berorganisasi. Nilai tambah lain yang diperoleh dari studi di STIA LAN adalah adanya peningkatan wawasan keilmuan di bidang manajemen/administrasi dan organasasi, sehingga dapat berkontribusi terhadap instansi dalam menyumbangkan ide dan pemikiran positif bagi kemajuan instansi, terutama dala hal menganalisis suatu permasalahan. Informan lain mengatakan bahwa pemahaman tentang pelayanan publik bertambah, sehingga bisa di implementasikan di dalam dunia kerja. Selain itu, kemampuan analisis semakin tajam dalam memecahkan masalah-masalah di kantor, pengambilan keputusan lebih yakin, percaya diri, dan lebih bijak dalam mengambil tindakan/kegiatan. Hal lain yang diungkap informan adalah terutama kemampuan berbicara (dalam konteks akademis) di depan publik, serta keberanian untuk mengungkapkan ide/pendapat kepada orang lain.

#### **6. Kaitan karier dengan belajar ilmu di STIA-LAN**

Informan mengatakan bahwa hasil pembelajaran di STIA LAN juga sangat mendukung dalam hal pengembangan karier baik secara pribadi maupun secara kelembagaan, sehingga dengan mudah dapat meraih tingkat kepercayaan untuk menduduki jabatan struktural. Dengan ilmu yang didapat, informan dapat menerapkannya untuk kemajuan organisasi, yang pada gilirannya karirnya akan mengikuti jabatan atau golongan. Diharapkan dengan kemampuan pendidikan yang diperoleh tersebut dapat meningkatkan carrier planning di instansi kerja, dihargai instansi kerja sebagai tambahan pengetahuan dan kemampuan (penguatan kompetensi).

Hal lain yang disampaikan informan mengenai kaitan karier dengan belajar di STIA adalah:

- a. Meningkatkan kompetensi dalam melakukan tugas pekerjaan
- b. Mempunyai peluang untuk promosi
- c. Memperoleh kepangkatan yang lebih tinggi

Tidak seperti uraian di atas, informan lain ada yang berpendapat bahwa studi yg ditempuh di STIA LAN belum menjadi pertimbangan bagi pejabat yang berwenang maupun atasan dalam memberikan jenjang karir yg jelas. Informan tersebut kurang begitu mengetahui dengan pasti bagaimana kaitan karier dengan belajar ilmu di STIA-LAN, karena di instansinya, tidak ada kejelasan dalam peningkatan kariernya.

#### **L. PENUTUP**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata kualitas yang dimiliki dosen STIA LAN bagus. Kualitas dosen dalam mengajar sangat menentukan pemahaman mahasiswa dalam memahami apa yang diajarkan oleh dosen. Selain itu, kualitas dosen penting dalam menentukan kualitas transfer of knowledge and transfer of value dari dosen kepada mahasiswa. Kinerja dosen yang berkualitas dalam memberikan materi perkuliahan dan melakukan pekerjaan lainnya akan memberikan hasil yang lebih baik.
2. Kualitas mahasiswa sebagai peserta learning cukup baik. Mahasiswa memiliki

- kemampuan kognitif, afektif dan konatif yang memadai sebagai bekal dalam menempuh pendidikan di STIA LAN. Berdasarkan hasil pengolahan data, sikap-sikap yang perlu dimiliki oleh mahasiswa STIA adalah disiplin, integritas, komitmen, kreatif, kerjasama, solidaritas, sikap kepemimpinan, kecerdasan, sopan santun, dan kedinamisan. Sedangkan ketrampilan yang seharusnya dimiliki oleh mahasiswa adalah penguasaan teknologi informasi.
3. Selama ini, produk keserjanaan STIA LAN Bandung sudah cukup dipertimbangkan di lingkup Pemda/Pemkot, namun masyarakat pada umumnya kurang mengetahui keberadaan institusi STIA LAN Bandung. Dibandingkan dengan sekolah kedinasan yang lain, STIA LAN Bandung belum cukup dikenal oleh masyarakat luas. Oleh karena itu STIA LAN Bandung perlu melakukan upaya pengenalan lembaga kepada berbagai daerah agar popularitasnya meningkat.
  4. Kualitas pelayanan STIA LAN Bandung saat ini sudah baik, tidak bertele-tele dan tepat sasaran. Kualitas pelayanan akademik sangat penting karena akan mempengaruhi kualitas pendidikan dan kenyamanan mahasiswa.
  5. Kualitas sarana dan prasarana di STIA LAN Bandung cukup baik, meskipun kenyamanan tempat duduk perlu ditingkatkan lagi. Kualitas pelayanan akademik termasuk pelayanan sarana dan prasarana menjadi hal penting dalam menjaga eksistensi STIA LAN dimasa yang akan datang, mengingat persaingan di era global di bidang pendidikan khususnya sekarang ini semakin menajam ke atas. Sarana prasarana akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pendidikan.
  6. Petugas yang melayani sangat kooperatif, komunikatif dan aktif kepada mahasiswa yang membutuhkan informasi ataupun keterangan mengenai perkuliahan. Kualitas kinerja layanan yang diberikan oleh staf penunjang akademik kepada mahasiswa sudah baik secara umum, walaupun masih terdapat unsur lain yang kurang memberikan kepuasan terhadap layanan akademik, seperti ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Pelayanan petugas bagi yang mengurus kelas (penyalaaan AC, Spidol, LCD, kadang kabel-kabel tidak tersedia, sehingga informan harus naik turun tangga untuk mencari petugas tsb) perlu

ditingkatkan karena hal tersebut sangat penting dalam mendukung kelancaran proses perkuliahan agar terwujud pelayanan akademik di masa yang akan datang yaitu pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gronross, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore : Maxwell Macmillan International.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Koswara. 2000. *Teori Pemerintahan Daerah*. Jakarta: IIP.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kristiadi, J.B. 1994. *Administrasi/Manajemen Pembangunan (Kumpulan Tulisan)*, Jakarta: Subbagian Tata Usaha Ketua LAN RI.
- Lovelock, C. 1998. *Managing Service: Marketing, Operation and Human Resources*. London: Prentice Hall International, inc.
- Rasyid, Ryass. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik. Forum Inovasi Tata Pemerintahan*, Cetakan I. Bandung: Mandar Maju.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.