



## **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI FKIP UNPATTI**

**Marlon Elvianus Ohello<sup>1</sup>, Hendry Selano<sup>2</sup>**

**ABSTRAK:** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan berupa bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan keyakinan di FKIP UNPATTI. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, informan penelitian terdiri pegawai bagian layanan akademik dan mahasiswa FKIP UNPATTI. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan bukti fisik/langsung dalam hal ini yaitu berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kenyamanan ruangan, penampilan pegawai dan dosen, serta kondisi sarana non operasional kampus terlihat sudah sangat baik, dapat dikatakan sudah optimal di FKIP UNPATTI. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan daya tanggap yang diberikan oleh pegawai/staf kepada mahasiswa bisa dikatakan cukup baik, walaupun belum optimal/semurna. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan kehandalan dalam hal ini para pegawai dalam melayani mahasiswa masih kurang sempurna dan mahasiswa masih sering mengeluhkan lambatnya pelayanan yang ada di FKIP UNPATTI. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan empati menunjukkan para pegawai pemberi layanan cukup perhatian kepada mahasiswa, para pegawai telah berupaya fokus untuk melayani mahasiswa dalam kepengurusan akademik dan memberikan motivasi yang membuat mahasiswa semangat dalam proses belajar mengajar dan perkuliahan di FKIP UNPATTI. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan keyakinan/jaminan telah diterapkan pegawai di FKIP UNPATTI dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam hal ini menjamin penyimpanan file-file data mahasiswa sudah baik.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Bidang Pendidikan, FKIP UNPATTI*

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang serta dampak dari permasalahan pembangunan yang ada. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggung jawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan

masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan, namun dalam kenyataannya Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional, padahal pengguna utama perguruan tinggi adalah mahasiswa, seharusnya perguruan tinggi mengutamakan atau pengelola fakultas berusaha mendapatkan umpan balik (feedback) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa sebagai pelanggan utama. Konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Permasalahan yang dihadapi Perguruan Tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran kualitas jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan. Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan bidang pendidikan didasarkan pada determinan kualitas pelayanan yaitu berwujud (tangibles) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Daya tanggap (responsiveness) berupa kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Kepercayaan atau kehandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Empati (emphaty) sebagai syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Dan keyakinan (assurance), pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.

Studi pendahuluan yang dilakukan di UNPATTI terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk FKIP secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan. Berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada sub bagian (subag) administasi akademik dan kemahasiswaan. Adapun Dalam Sub bagian (Subag) ini membidangi kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, dan sub bagian kemahasiswaan membidangi kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, di lingkungan FKIP.

Layanan akademik dilakukan oleh subbag pendidikan. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, makalayanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnyapendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Pelaksanaan layanan akademik di FKIP UNPATTI masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya.

Hasil observasi dan pengamatan dapat dijelaskan bahwa permasalahan tersebut diantaranya tidak adanya ruang tunggu yang memadai, mahasiswa yang menunggu layanan hanya disediakan kursi di luar ruangan tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya. Komputer akses yang kurang memadai, tersedia empat perangkat komputer, padahal dua komputer biasa digunakan untuk urusan perijinansurat, dan dua komputer tersebut sering tidak bisa digunakan untuk akses karena dimatikan. Terkadang tidak ada informasi tertulis di papan informasi maupun di loket layanan mengenai program atau tata cara layanan yang baru, sehingga membingungkan. Menurut pendapat mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang seringbertabrakan, baik dosennya maupun ruangnya. Kasus lainnya pada hari danjam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harusmengecek dan mengatur ulang jadwal.

Permasalahan lain yang sering muncul adalah pada saat registrasi awal semester terkait dengan kuota dan pilihan mata kuliah. Terlebih mahasiswa yang akan mengulang mata kuliah, sering terjadi ketidaksesuaian pilihan mata kuliah antara KRS online dan kesediaan dosen pengajar yang memerlukan input manual terlebih dahulu. Belum lagi mengenai jadwal penambahandanpengurangan mata kuliah. Jadwal yang ditentukan sering mundur tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, jika ingin tahu mahasiswa harus menanyakan langsung ke subbag pendidikan.

Kurniawan (2018) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2019).

Menurut Thoha (2019) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian). Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

Keberhasilan dan kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat. Kualitas memiliki berbagai definisi, dan menurut Feigenbaum (2020) kualitas adalah sebagai berikut: Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full costumer satisfaction). Suatu produk, baik barang ataupun jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan secara penuh kepada masyarakat atau pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Feigenbaum (2020) kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Triguno (2019) menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja, standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Pelayanan dalam pendidikan termasuk sebagai layanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selengkapny berbunyi: ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Kualitas pelayanan bidang pendidikan sebagai tingkat kesempurnaan atas manfaat atau kinerja lembaga pendidikan yang diharapkan, serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa secara konsisten pada pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka kualitas pelayanan disebut memuaskan.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bidang pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang pendidikan dapat dilakukan dengan parameter pengukuran, yaitu: (Indrawati, 2021) pertama, dimensi bukti langsung, dengan melakukan perbaikan

dan peningkatan kenyamanan ruangan, penampilan pegawai dan dosen, serta kondisi sarana non operasional kampus; kedua, dimensi daya tanggap, dengan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap segala keluhan mahasiswa dalam belajar; ketiga, dimensi keandalan, dengan meningkatkan keakurasian, ketepatan dan ketangkasan karyawan dalam pelayanan, serta peningkatan kemampuan instruktur dalam memberikan solusi pada penanganan masalah-masalah belajarnya; keempat, dimensi jaminan, dengan meningkatkan keseriusan pengajar atau dosen dalam proses perkuliahan sehingga bisa memberikan pemahaman akan kemanfaatan pendidikan; dan kelima dimensi empati, dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi baik kepada orang tua maupun mahasiswa yang mengikuti perkuliahan dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka sebagai konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian pada FKIP UNPATTI. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan di FKIP UNPATTI. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer yang diambil langsung saat wawancara dan data sekunder diambil melalui laporan. Informan penelitian dengan menggunakan teknik purposive, yakni peneliti menemukan narasumber secara sengaja yang dianggap sesuai dan memiliki kapabilitas untuk memenuhi data yang peneliti butuhkan di FKIP UNPATTI yaitu sebanyak 12 orang informan. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di FKIP UNPATTI**

Pelayanan di bidang pendidikan FKIP merupakan pelayanan administrasi akademik yang ada di sebuah lembaga pendidikan seperti yang menyediakan segala layanan-layanan mahasiswa yang berkaitan dengan persoalan perkuliahan diadopsi oleh bidang administrasi akademik. Karena administrasi akademik ini merupakan induk dari bidang pelayanan yang ada di FKIP UNPATTI. Pelayanan bidang pendidikan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada publik. Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Kualitas pelayanan publik bidang pendidikan yang diterapkan di FKIP UNPATTI berupa bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan dijelaskan sebagai berikut:

#### **Bukti Fisik**

Bukti fisik dalam hal ini mengacu pada hasil wawancara dan pemaknaannya menunjukkan bahwa bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan



menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

### **Daya Tanggap**

kualitas pelayanan publik bidang pendidikan dilihat dari daya tanggap sudah cukup baik dari tanggapan para informan. Kualitas pelayanan daya tanggap adalah pelayanan akademik yang memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap segala keluhan mahasiswa dalam belajar. Ini berarti pelayanan daya tanggap masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal penanganan keluhan mahasiswa yang dari hasil wawancara informan masih ada yang belum terealisasi. Suatu institusi harus bisa menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti.

Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

### **Kehandalan**

Dimensi pelayanan kehandalan merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

### **Empati**

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

### **Jaminan**

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan pihak pengajar atau dosen ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan

pelayanan akademik di bidang pendidikan kepada mahasiswa, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, yang hanya akan menurunkan keyakinan mahasiswa atas pelayanan akademik yang diterimanya di FKIP UNPATTI.

Komponen kualitas pada jasa pendidikan tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis layanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung kepada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan. Dalam konteks perguruan tinggi dalam hal ini FKIP UNPATTI, setelah seorang mahasiswa mendaftar dan mulai memasuki serta merasakan pengalaman di tempat ia belajar, maka selanjutnya konsumen akan merasakan tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan berdasarkan pengalaman tersebut. Jika terjadi ketidakpuasan atas hasil yang telah ia bayarkan, maka akan menghasilkan *word of mouth* (komunikasi dari mulut ke mulut) yang negatif terhadap universitas atau perguruan tinggi tersebut dan kedepannya akan berdampak pada penurunan jumlah pendaftar di institusi tersebut.

## KESIMPULAN

Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan bukti fisik/langsung dalam hal ini yaitu berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan kenyamanan ruangan, penampilan pegawai dan dosen, serta kondisi sarana non operasional kampus terlihat sudah sangat baik, dapat dikatakan sudah optimal, dan juga ruang pelayanan administrasi akademik dan ruang kuliah saat ini sudah memadai, bersih, nyaman dengan AC/kipas angin, yang mendukung proses perkuliahan mahasiswa di FKIP UNPATTI. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan daya tanggap yang diberikan oleh pegawai/staf kepada mahasiswa bisa dikatakan cukup baik, walaupun belum optimal, karena masih ada mahasiswa yang mengeluhkan pelayanan administrasi akademik yang dalam hal ini yaitu membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik maupun non akademik yang dihadapi oleh mahasiswa, hal ini dikarenakan jumlah pegawai dengan jumlah mahasiswa yang tidak sebanding, karena jumlah pegawai yang minim inilah yang menyebabkan pelayanan akademik di FKIP UNPATTI menjadi sedikit lamban.

Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan kehandalan dalam hal ini para pegawai dalam melayani mahasiswa masih kurang sempurna dan mahasiswa masih sering mengeluhkan lambatnya pelayanan yang ada di FKIP UNPATTI, hal ini dikarenakan jumlah staff/pegawai yang ada belum proporsional dengan jumlah mahasiswa, yang memperlambat proses pelayanan, namun para pegawai tidak pernah mempersulit atau berbelit-belit jika ada mahasiswa yang ingin melakukan pengurusan akademik, karena pelayanan yang diberikan sesuai prosedur yang berlaku. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan empati menunjukkan para pegawai pemberi layanan cukup perhatian kepada mahasiswa, para pegawai telah berupaya fokus untuk melayani mahasiswa dalam kepengurusan akademik dan memberikan motivasi yang membuat mahasiswa semangat dalam proses belajar mengajar dan perkuliahan di FKIP UNPATTI. Peningkatan kualitas pelayanan bidang pendidikan berdasarkan jaminan telah diterapkan pegawai di FKIP UNPATTI dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam hal ini menjamin penyimpanan file-file data mahasiswa sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan menyimpan file-file data mahasiswa dengan rapi baik secara manual maupun secara aplikasi SIAKAD (Sistem Informasi Akademik).

## DAFTAR PUSTAKA

Albercht, Peter M. & Lovelock, R., 2019. Pelayanan Akademik. Terjemahan: Purwoko,. Jakarta : UI

- Press.
- David Osborne. & Peter Plastrik. 2000. Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha. Jakarta : Victory Jaya Abadi.
- Feigenbaum, Steven., 2020. Service Quality Management in University: "a Practical Guide for the Real World". San Fransisco : Jossey Bass Inc.
- Gronroos, Davis, 2017. Service Quality: Theory and Practice, National Institute of Standards and Technology.
- Indrawati, Aminah, 2021. Prospek Kulaitas Pelayanan Universitas, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Kurniawan, M., 2018. Prinsip-Prinsip Perumusan Pelayanan Publik. Jakarta : Bina Aksara.
- Min, Chueng & Choon, Lex. 2020. Service Quality in University Scope: Concept and Theory. Prentice Hall, New York.
- Nasution, 2018. Kualitas Pelayanan Prima dan Bentuk-bentuk Pelayanan. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Oldfield, Janet & Baron, R, 2019. The New Publik Service: Serving Not Steering, ME Sharpe Inc. New York.
- Pasolong, Harbani, 2018. Enam Demensi Strategis Administrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori dan Issue. hal 33. Yogyakarta : Gaya media.
- Parasuraman A., Zeithanl, Valerie A, & Berry. Leonard I. 2018. Delevering Service Quality Balancing Customer perception and Expectations. New York : The Free Press.
- Ratminto, A, 2018. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi dalam Pelayanan. Yogyakarta : Pusat Studi kependudukan Uniiversitas Gajah Mada.
- Santosa, Eka Cahya, 2019. Paradigma Pelayanan Publik: Mewujudkan Pelayanan yang Berkualitas. Yogyakarta: Penerbit Pembaruan.
- Sedarmayanti, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Salemba Empat, Jakarta.
- Sinambela, 2017. Administrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Penerbit Eka Persada Ilmu, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 2019. Manajemen Administrasi: Prospektif Pelayanan. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Triguno, Agung, 2003. Managemen Pelayanan Publik, LAN, Jakarta, 1995, Tangkilisan, Hassel Nogi, Management modern Untuk Sektor Publik. Yogyakarta : Balarairung & Co.
- Wijaya, Toni, 2021. Pentingnya Wujud Kualitas dalam Pelayanan Bidang Pendidikan. Penerbit Sinar Ilmu, Bandung.
- Yamit, M, 2018. Kinerja Pelayanan Publik dalam Kepuasan Masyarakat. Penerbit Bina Harapan Ilmu, Surabaya.