

Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Masa Covid 19 Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

Irawati¹

¹Universitas Lancang Kuning

Email: irawati@unilak.ac.id (email penulis utama/korespondensi)

Kata kunci

*Efektivitas,
pelayanan,
administrasi*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning kepada Mahasiswa . Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tehnik pengumpulan data dari hasil wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Efektivitas pelayanan administrasi pada Fakultas Ilmu Administrasi sudah dapat berjalan cukup baik hal ini dilihat dari indikato-indikator factor waktu pelayanan .faktor kecermatan.faktor gaya pemberian pelayanan. Sedangkan kendala yang dihadapi yaitu : factor sarana dan prasarana yang terbatas dan penempatan Sumber daya manusia.

Keywords

*Effectiveness, service,
administrative*

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of administrative services provided by the Faculty of Administrative Sciences, Lancang Kuning University to students. This study uses a qualitative approach with data collection techniques from interviews and questionnaires. The results of this study indicate that the effectiveness of administrative services at the Faculty of Administrative Sciences has been able to run quite well, this can be seen from the indicators of the service time factor, the accuracy factor, the service delivery style factor. While the obstacles faced are: limited facilities and infrastructure factors and the placement of human resources.

Pendahuluan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia sebagai contoh dapat kita saksikan sehari-hari masyarakat selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas bahwa tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan, kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 9 tahun 2008 disebutkan pelayanan public adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh pemberi layanan public untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk terhadap produk barang , jasa serta pelayanan administrasi sesuai undang-undang. Panduan Pelaksanaan layanan public yaitu berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2003 pada Kepmempan Nomor 63 Pedoman ini dimaksudkan untuk memfasilitasi

pemberian layanan umum yang baik dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan penyedia layanan dan penerima layanan.

Kondisi dan perubahan yang cepat yang di ikuti oleh pergeseran nilai yang perlu disikapi secara bijak melalui Langkah dan kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan tidak terkecuali dalam aspek pelayanan public untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunann Nasional. Upaya mewujudkan hal tersebut tentu saja membutuhkan dukungan kebijakan yang mampu mendorong adanya trasporansi di bidang pelayanan public sehingga mampu mewujudkan hak azasi manusia sebagai mana yang tercantum dalam UUD 1945.

Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh suatu Lembaga, Yayasan, organisasi, kelompok maupun perorangan. Pada umumnya pengertian jasa akan selalu dikaitkan dengan pelayanan atau kepuasan masyarakat hal ini disebabkan karena adanya ketentuan misalnya orang yang membutuhkan jasa untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam memahami pelayanan public birokrasi masih begitu ambugu sehingga perlu kejelasan pelayanan publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara pada penciptaan pelayanan yang efektif.

Arti penting pelayanan yaitu pelayanan secara langsung akan berimplikasi pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah atau Lembaga. Buruknya pelayanan yang diberikan akan memacu munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah atau Lembaga bahkan pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan meningkatkan rasa kepedulian masyarakat. Dalam pelayanan public efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan diperlukan ukuran lain yaitu keadilan sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari.

Universitas Lancang Kuning sebagai organisasi public yang bergerak dalam jasa Pendidikan yang barang tentu perlu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada para mahasiswa. Universitas Lancang Kuning terdiri dari 9 Fakultas salah satunya adalah Fakultas Ilmu Administrasi sebagai Fakultas tertua yang ada di Universitas Lancang Kuning. Fakultas Ilmu Administrasi mempunyai satu Program Studi yaitu Administrasi Negara dengan jumlah mahasiswa yang aktif sebanyak 708 orang mahasiswa.

Dengan meningkatnya kacus Covid 19 di Kota Pekanbaru yang sudah berlangsung lebih kurang 2 tahun maka pengurusan seluruh pelayanan administrasi khususnya surat menyurat yang dibutuhkan oleh mahasiswa dilakukan secara one line, namun dilangan juga dapat dilihat masih ada juga mahasiswa yang melakukan pengurusan administrasi secara off line dengan alasan mereka jauh dari kota sehingga jaringan internet sulit dijangkau dengan ketentuan protocol kedehatan yang berlaku

Dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak pada saat ini dan ditengan pandemi Covid 19 yang mana sangat berpengaruh besar dalam pelayanan administrasi mahasiswa yang mana berdasarkan Sk Rektor seluruh pelayanan Administrasi mahasiswa dilakukan secara Daring yang juga berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang biasanya dilakukan secara Off Line beralih kepada pelayanan daring. Adapun bentuk pelayanan secara One line selama masa Covid 19 pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang adalah sebagai berikut :

1. Surat keterangan Aktif Kuliah dan Surat tidak menerima beasiswa melalui Link [http://bit.ly/keterangan aktif kuliah](http://bit.ly/keterangan_aktif_kuliah)
2. Surat Izin Riset Link <http://bit.ly/Risetfia>. Mahasiswa yang sudah selesai Seminar Proposal hasil surat dikirim ke Email Mahasiswa
3. Surat Izin Prariset Link <https://bit.ly/Praristfia>. Diberikan pada mahasiswa yang belum Seminar Proposal ke Email mahasiswa.
4. Surat Keterangan lulus Link <https://bic.Dt/skl-Fia>
5. Surat Keterangan Alumni Fia yang mengurus penyesuaian Link <http.ps://bit.ly/fl.Fia>.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana Efektivitas penyelenggaraan Pelayanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa dalam masa pandemic covid 19 di Fakultas Ilmu administrasi Universitas Lancang Kuning .Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pegawai pada bagian pelayanan fakultas Ilmu Administrasi selama masa Covid 19 untuk pelayanan administrasi secara one line dapat kita lihat pada table berikut :

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa yang melakukan pengurusan surat menyurat di masa covid 19 secara online

No	Jenis Surat	Jumlah	Persentase
1.	Surat aktif kuliah	41	10,35
2.	Surat izin riset	103	16,00
3.	Surat Pra Riset	116	29,29
4.	Surat Keterangan Lulus	95	23,98
5.	Surat Keterangan untuk alumni	41	10,35
	Jumlah	396	100,00

Sumber : Fakultas Ilmu Administrasi Uninersitas Lancang Kuning tahun 2021

Dari pelayanan administrasi mahasiswa yang dilakukan secara one lie tidak terlepas dari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Fakultas kepada mahasiswa selama masa covid 19 ini terjadi peningkatan penurunan pada jenis surat Pra riset karena surat ini digunakan oleh mahasiswa yang telah melakukan seminar proposal juga penelitian lebih lanjut dan juga surat izi Riset sebagai syarat dalam penyelesaian skripsi nantinya jadi dapat dilihat bahwa pengurusan administrasi surat menyurat yang dibutuhkan oleh mahasiswa banyak berada di kedua surat ini.

Oleh karena itu , Fakultas Ilmu Administrasi sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan dengan baik dan efektif. Dari wawancara awal yang dilakukan dengan pegawai tata usaha 19 oktober 2020 bahwa pelayanan administrasi secara one line belum bisa terlaksana dengan baik karena adanya fasilitas yang kurang dan lambatnya jaringan internet yang ada di Universitas ke Fakultas dan juga pegawai yang juga terbatas , sehingga membuat pelayanan yang masih kurang efektif .dan mahasiswa juga belum mengerti bagaimana prosesur pelayanan secara one line .

Adapun permasalahan yang ditemui dilapangan dalam efektivitas pelayanan administrasi pada masa covid 19 di Fakultas Ilmu administrasi universitas Lancang Kuning yaitu :

1. Masih kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan karena dilakukan melalui daring dimana mahasiswa yang membuat surat yang mereka butuhkan dilakukan melalui link yang tersedia sering gagal dan belum

mengerti cara melihat balasan surat yang dikirim dari pihak Fakultas melalui Email pribadi mahasiswa.

2. Terbatasnya jumlah personil dalam hal ini pegawai yang hanya dilakukan oleh satu orang saja sehingga dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan terkesan lambat.
3. Terbatasnya sarana karena Laptop yang digunakan hanya satu untuk merangkap semua pekerjaan yang ada di fakultas.

Diperlukan upaya atau penyempurnaan terhadap pelayanan supaya dapat berlangsung secara efektif dan bisa memuaskan pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa yang akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta dapat membawa citra yang baik kepada Fakultas dan juga Universitas sebagai salah satu upaya untuk dapat memberikan pelayanan secara efektif sesuai keinginan mahasiswa.

Materi tentang Efektivitas Pelayanan telah memberikan daya tarik tersendiri bagi penulis untuk dijadikan objek penelitian terutama dalam masa pandemic Covid 19 ini walaupun pelayanan dilakukan secara one line dimana pelayanan yang diberikan pada saat ini belum begitu efektif. Oleh karena itu penulis dapat memilih salah satu organisasi pelayanan publik yang dapat memberikan pelayanan yang baik dalam kaitanya pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Administrasi.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Efektivitas Pelayanan Administrasi pada masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning adalah metode kualitatif, yaitu untuk mencari dan memperoleh data, informasi dan data terkait dengan melihat langsung objek atau sasaran penelitian. Adapun Lokasi Penelitian adalah Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Adapun teknik Pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan Kuesioner. Analisis data yang digunakan dengan metode Deskriptif Kualitatif yaitu data yang diperoleh dikumpulkan kemudian akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini akan membahas mengenai Efektivitas pelayanan administrasi pada masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Berikut ini penjelasan menurut Sondang P. Siagian (1999 : 60) ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur Efektivitas kerja dari organisasi pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Faktor waktu
2. Faktor kecermatan
3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Faktor waktu

Faktor waktu dalam hal memberikan pelayanan adalah sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap suatu pelayanan dalam sebuah kantor, Lembaga dan Instansi karena berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan faktor waktu disini juga maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang

keorang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang diberikan yang jelas nilai factor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja dalam pelayanan publik.

Dalam efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Fakultas Ilmu administrasi waktu yang ditetapkan dalam pelayanan secara one line sejak mahasiswa meminta surat yang mereka butuhkan sama dengan waktu penyelesaian melalui link yang sudah disediakan oleh fakultas dan surat balasan yang sudah dikirimkan melalui Email pribadi mahasiswa harus sesuai dengan waktu pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu satu hari kerja.

Apabila dalam hal pemberian proses pelayanan tidak ada kepastian waktu maka akan mempengaruhi citra negative pada organisasi yang memberikan pelayanan tersebut.

Hasil dari penelitian tentang Efektifitas Pelayanan Administrasi pada Masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning menunjukkan cukup baik dimana masih ada Sebagian mahasiswa harus menunggu lama dalam penyelesaian surat yang mereka butuhkan memakan waktu lebih dari satu hatin kerja dikarenakan kendala dari jaringan yang tidak bisa di akses dan juga lambatnya akses internet yang ada di Universitas ke Fakultas .

Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam bahwa efektivitas pelayanan administrasi untuk pelayanan secara one line dalam hal fktor waktu pelayanan belum efektif karena belum ada kepastian waktu dari pihak fakultas dikarenakan juga pegawai yang bertugas di bagian one line merangkap dalam pelayanan yang lain yang juga harus didahulukan

Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas organisasi yang memberikan pelayanan public, factor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan , dimana pelanggan akan cenderung memberikan nilai-nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan kepada pelanggan, dimana pelanggan akan cenderung memberikan nilai-nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi layanan apabila banyak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Faktor kecermatan dalam hal ini adalah petugas pemberi layanan harus diperhatikan karena berhubungan langsung dengan pemberian pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa dia juga harus memperhatikan jenis surat yang masuk dan dibutuhkan agar jangan sampai terjadi kekeliruan dalam menerbitkannya nanti

Hasil dari penelitian tentang Efektivitas pelayanan administrasi pada masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning menunjukkan bahwa dalam hal kecermatan petugas dalam hal ini pegawai sudah cukup baik dimana petugas telah memeriksa syarat yang diajukan dalam pembuatan surat-surat yang dibutuhkan oleh mahasiswa .

Dari hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam proses Efektivitas Pelayanan Administrasi sudah cukup baik karena petugas pelayanan telah cermat dan telah meneliti dengan baik sesuai dengan persyaratan pelayanan yang tertera di Link dan juga yang tertera di pelayanan off line sehingga pelayanan bisa lebih efektif lagi.

Faktor gaya pemberian Pelayanan

Faktor gaya pemberian pelayanan merupakan ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja organisasi pelayanan public , yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa pada pelanggan yang diberikan kepada mahasiswa bisa saja pelanggan dalam hal ini mahasiswa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Hasil dari penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi pada masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning menunjukkan bahwa dalam hal gaya pemberian pelayanan sudah cukup baik yang mana dari pihak pemberi layanan dalam hal ini petugas sudah bersikap ramah dan baik dan sudah bisa menanggapi apa yang menjadi keluhan mahasiswa dalam pelayanan administrasi yang di tanggapi melalui watsap mahasiswa masing-masing dan mahasiswa juga mendapatkan informasi bilamana mereka ada kendala dalam pengurusan administrasi secara one line.

Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan administrasi secara one line dalam hal faktor gaya pemberian pelayanan sudah cukup optimal dimana pegawai sudah bisa merespon apa yang menjadi keluhan mahasiswa ini tentu dapat memudahkan mahasiswa dalam pemberian pelayanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan diatas bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi pada masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning sudah Cukup baik walaupun masih ada kekurangan yang masih harus diperbaiki dalam hal pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa oleh Fakultas Ilmu Administrasi. Hal ini berdasarkan Indikator-indikator Efektivitas kerja dari organisasi pelayanan publik yang di kemukakan oleh Sondang .P. Siagian (1999 : 60) yaitu variable pertama tentang waktu pelayanan belum ada kepastian dan mahasiswa menunggu lama karena pegawai yang rangkap pekerjaan. Untuk Variabel ke dua tentang faktor kecermatan sudah cukup baik dimana petugas dalam hal ini pegawai sudah memeriksa dengan baik kelengkapan surat yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan mengirimkan surat yang di minta melalui Email pribadi mahasiswa namun dalam hal ini masih ada keluhan dari mahasiswa karena mahasiswa tidak mengerti cara membuka Email .dan untuk Variabel ke tiga Faktor pemberian gaya pemberian pelayanan sudah cukup optimal dimana pegawai sudah bisa merespon apa yang menjadi keluhan mahasiswa dan bisa memperbaikinya lebih baik lagi

Adapun yang menjadi faktor penghambat Efektivitas pelayanan administrasi pada masa covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi kurangnya sarana pendukung dalam pelayanan One Line dan juga pegawai yang ditempatkan pada pelayanan one line di Fakultas Ilmu Administrasi terbatas hanya pada satu orang saja, lambatnya akses internet yang masuk ke Fakultas sehingga menganggu akses pelayanan online. Rekomendasikan beberapa hal dalam rangka peningkatan Efektivitas pelayanan Administrasi pada masa Covid 19 di Fakultas Ilmu Administrasi sebagai berikut :

1. Kepada Fakultas Ilmu Administrasi perlu adanya penambahan sarana penunjang dalam pelayanan administrasi secara One line seperti Laptop dan Komputer sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif lagi
2. Perlu adanya penempatan pegawai dimana selama pelayanan administrasi secara one line harus menempatkan pegawai yang mengerti dan paham dengan IT sehingga tidak terkendala dalam pelayanan online.

Referensi

- Atmosuprpto, 2012, Manajemen Pelayanan Sektor Publik, Pustaka Pelajar, Jakarta
- Kumorotomo, 2011, Pelayanan Publik di Indonesia, Pustaka Setia, Bandung
- Sinambela, 2011, Konsep Dasar Pelayanan Publik, Rineka Cipta, Jakarta
- Sondang.P.Siagian, 1999, Manajemen Sumber daya manusia, Edisi Pertama Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kualitatif untuk penentuan yang bersifat Eksploratif, enterprenif, interaktif dan Konstruktif. Bandung Alfabeta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*