

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Zaman era globalisasi seperti sekarang ini, sebuah instansi/perusahaan baik pemerintah maupun swasta dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan. Jika suatu instansi/perusahaan telah melakukan pelayanan publik secara efektif, maka perusahaan/instansi tersebut dapat dikatakan telah melakukan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang baik sendiri dapat dilihat melalui tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan tersebut. Suatu layanan dapat dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Sebaliknya, jika masyarakat pengguna layanan tidak merasa puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka pelayanan publik tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.

Definisi dari “*Manajemen* adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu” Manullang (dalam Ratminto dan Atik, 2015:1).

Ahli lainnya mendefinisikan “*Pelayanan* adalah produk tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (dengan Ratminto dan Atik, 2015:2).

Berdasarkan definisi tersebut, pelayanan merupakan suatu tolak ukur kinerja instansi/perusahaan yang paling kasat mata. Di dalam hal ini, publik dapat langsung menilai kinerja staf berdasarkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menjadi penting karena, pelayanan sering menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dapat dirasakan.

Instansi/perusahaan dapat memperbaiki suatu kinerja pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi, maka perlu membuat standar pelayanan. Standar pelayanan sendiri dibuat sebagai tolak ukur penilaian kualitas kinerja pelayanan yang nantinya akan menjadi sebuah peraturan yang harus ditaati. Hal tersebut dilakukan guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat luas. Manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya standar pelayanan, antara lain :

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapat pelayanan dengan kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan
2. Memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat
3. Menjadi alat komunikasi antara masyarakat pengguna layanan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan
4. Sebagai alat ukur kinerja pelayanan
5. Agar instansi tersebut dapat memperbaiki pelayanan publiknya

Menurut Fitzsimmons (dalam Mukarom dan Muhibudin, 2015:108), kualitas pelayanan publik yang baik itu indikatornya dibagi menjadi 5 (lima), yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar
2. *Tangibles* (berwujud), yang ditandai dengan ketampakan fisik, misalnya penampakan gedung, peralatan dan pegawai
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance* (jaminan), yang ditandai dengan adanya etika dan moral kesopanan dalam memberikan pelayanan
5. *Emphaty* (empati), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Subbagian Akademik di FISIP UNDIP sendiri juga memiliki beberapa staf yang bertugas memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen, seperti melayani pertanyaan mahasiswa untuk merekap daftar hadir/absensi mahasiswa dan dosen, membuat jadwal ujian, membuat kalender akademik, memberitahu tata cara persyaratan untuk sidang dan setelah sidang itu apa saja yang harus dilakukan oleh mahasiswa.

Subbagian Akademik juga mempunyai tugas untuk menyiapkan bahan pelaksanaan pengumpulan data akademik, menyampaikan kalender akademik dan jadwal perkuliahan kepada mahasiswa dan dosen yang bersangkutan. Tugas lainnya seperti, menginput nilai mahasiswa kedalam komputer untuk dokumen mahasiswa yang bersangkutan, menerima dan mencatat soal ujian dari dosen sebagai bahan ujian mahasiswa, memindahkan nilai hasil ujian semester mahasiswa pada SISKAS dan SIMAWEB, membuat transkrip nilai untuk

disampaikan kepada mahasiswa yang bersangkutan, menyiapkan Kartu Hasil studi (KHS) mahasiswa untuk kelancaran pelaksanaan tugas, memberi layanan legalisir KPU (Kartu Peserta Ujian) bagi mahasiswa, serta membantu dosen dan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lihat, staf di Subbagian Akademik masih kurang dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa dan dosen. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan mahasiswa mengenai staf yang dalam memberikan pelayanan cenderung lambat dan terkadang staf kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan yang telah dilakukan dapat dijelaskan berbagai permasalahan yang terjadi diantaranya:

1. Komputer untuk mahasiswa mengakses SISKAS atau SIMAWEB kurang memadai, hal tersebut dapat dilihat dari hanya tersedianya satu perangkat komputer yang ada di Subbagian akademik untuk mahasiswa mengakses perkuliahan.
2. Petugas pelayanan lamban dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Respon ketanggapan dari pegawai terhadap keluhan dari mahasiswa masih rendah, serta kurangnya kepedulian dan sikap ramah dari pegawai terhadap mahasiswa.
3. Tata ruang kantor di Subbagian Akademik masih belum tertata dengan rapi, seperti banyaknya arsip atau berkas yang menumpuk di meja maupun di lantai pada ruangan ini. Hal ini membuat pemberi pelayanan dan pengguna

pelayanan menjadi tidak nyaman dan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.

Menurut pendapat mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan, permasalahan yang sering terjadi adalah permasalahan pengaturan jadwal kuliah yang sering bertabrakan, baik dosennya maupun ruangnya. Kasus lainnya pada hari dan jam yang sama sering terjadwal dua kelas dengan mata kuliah dan dosen berbeda. Seolah jadwal hanya menjadi formalitas karena pada akhirnya mahasiswa harus mengecek dan mengatur ulang jadwal. Hal tersebut terungkap dari salah satu mahasiswi Program Studi Pertanian yaitu Dewi Gustirawati. Padahal peran staf di Subbagian Akademik dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa dan dosen sangat dibutuhkan demi kelancaran kegiatan perkuliahan.

Setelah melihat arti pentingnya manajemen pelayanan bagi suatu organisasi/instansi dan berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis bermaksud menyusun Tugas Akhir dengan judul **“Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Suatu pelayanan sering kali diabaikan oleh beberapa manajemen organisasi yang bersangkutan, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Oleh karena itu, penulis akan membahas tentang Manajemen Pelayanan yang ada di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka penulis ingin mengambil ruang lingkup

pembahasan serta perumusan masalah mengenai pelayanan yang selanjutnya akan penulis bahas didalam Tugas Akhir ini. Ruang lingkup pembahasan serta perumusan masalah yang penulis dapat ambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh staf subbagian akademik terhadap mahasiswa di FISIP UNDIP ?
2. Apa saja hambatan/kendala yang ada di Subbagian Akademik FISIP UNDIP ?
3. Apa solusi yang dapat diberikan dari hambatan yang terjadi di Subbagian Akademik FISIP UNDIP ?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian yang dilaksanakan memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap publik atau dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen.
2. Mengetahui hambatan apa saja yang ada pada subbagian akademik.
3. Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis dalam hal manajemen pelayanan baik secara teori maupun praktek.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

- a. Melatih keterampilan penulis berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi D-III Administrasi Perkantoran FISIP UNDIP.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen pelayanan di Subbagian Akademik FISIP UNDIP.

- c. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal.

## **2. Bagi Program Studi D-III Administrasi Perkantoran**

- a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di Subbagian Akademik.
- b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *stakeholder*.

## **3. Bagi FISIP UNDIP**

- a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi saran atau masukan yang berguna bagi instansi untuk memperbaiki kekurangan yang ada sebagai bahan pertimbangan proses pelatihan kerja pegawai.
- b. Menambah referensi bagi perpustakaan FISIP UNDIP, sehingga dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh mahasiswa untuk menambah pengetahuan terutama bagi mahasiswa Program Studi D-III Administrasi Perkantoran di FISIP UNDIP.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang baik antara Subbagian Akademik dengan Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

## 1.4. Landasan Teori

### 1.4.1. Definisi Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah/swasta harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Di dalam hal ini terdapat beberapa pendapat para ahli yang berkaitan dengan manajemen dan pelayanan.

Definisi manajemen menurut beberapa ahli, yaitu :

1. “*Manajemen* adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu” Manullang (dalam Ratminto dan Atik, 2015:1).
2. Ahli lainnya mendefinisikan “*Manajemen* sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri” Gibson, Donelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Atik, 2015:2).

Definisi pelayanan menurut beberapa ahli, yaitu :

1. “*Pelayanan* adalah 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 lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2015:2).



2. Pengertian Pelayanan menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby “*Pelayanan* adalah produk tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” (Ratminto dan Atik, 2015:2).

Berdasarkan pengertian manajemen dan pelayanan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *manajemen pelayanan* merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

#### **1.4.2. Tujuan Pelayanan**

Berdasarkan penjelasan dari definisi tentang manajemen pelayanan diatas dapat dikatakan bahwa beberapa instansi/perusahaan baik pemerintah maupun swasta banyak yang mempunyai manajemen pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Di dalam melaksanakan manajemen pelayanan agar dapat berjalan dengan efektif, instansi/perusahaan harus mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dilakukan demi terwujudnya kegiatan manajemen pelayanan yang baik dalam organisasi tersebut. Berikut adalah tujuan dari pelayanan, antara lain :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan

4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
7. Untuk mempertahankan pelanggan (*Sumber: Daryanto dan Ismanto, 2014:1*).

Tujuan manajemen pelayanan yang lain, yakni memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus kepada masyarakat. Manajemen pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “Pelayanan adalah pemberdayaan” yang bertujuan memenuhi kebutuhan publik secara baik. Pelayanan pada sektor bisnis ini berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik (*Sumber: Daryanto dan Ismanto, 2014:108*).

#### **1.4.3. Indikator Pelayanan Publik Yang Baik**

Indikator pelayanan publik dapat dinilai dari sejauh mana kualitas manajemen pelayanan publik yang telah diberikan oleh instansi pemerintah/swasta kepada publik. Indikator ini dapat menjadi tolak ukur kualitas suatu manajemen pelayanan yang ada. Manajemen Pelayanan ini, dapat diukur dengan menggunakan indikator pelayanan publik.

Menurut Fitzsimmons (dalam Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) pelayanan publik yang baik itu indikatornya dibagi menjadi 5 (lima), yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar

2. *Tangibles* (berwujud), yang ditandai dengan ketampakan fisik, misalnya penampakan gedung, peralatan dan pegawai
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
4. *Assurance* (jaminan), yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
5. *Emphaty* (empati), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

#### **1.4.4. Ciri – Ciri Pelayanan**

Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila memenuhi indikator-indikator manajemen pelayanan diatas. Manajemen pelayanan yang dilakukan dalam instansi/perusahaan pastilah memiliki perbedaan dengan yang lainnya. Akan tetapi, ciri dari pelayanan yang paling terlihat dapat dimiliki oleh semua instansi/perusahaan. Seperti halnya, ciri-ciri pelayanan yang baik itu harus berdasarkan prosedur yang telah dibuat. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:148), antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi Pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya adanya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan dan ketersediaan informasi

#### **1.4.5. Jenis-Jenis Pelayanan**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri kegiatan dalam proses manajemen pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Berikut adalah jenis-jenis pelayanan, yaitu :

##### **1. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan administrasi kependudukan (KTP dan akta kelahiran/kematian).

##### **2. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem.

Secara keseluruhan, kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air, serta pelayanan telepon.

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan. Contoh jenis pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya. Manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu (*Sumber: Hardiyansyah, 2011:23*).

#### **1.4.6. Manfaat Manajemen Pelayanan**

Pelayanan merupakan ciri utama bagi sebuah instansi/perusahaan terutama bagi penyediaan informasi, karena dengan adanya informasi maka pekerjaan maupun pembuatan keputusan dapat dilaksanakan. Pelayanan juga memiliki manfaat. Manfaat tersebut, antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik
2. Sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
3. Sebagai acuan untuk pelayanan, pelanggan atau *stakeholders* dalam kegiatan pelayanan (*Sumber: Mukarom dan Muhibudin, 2015:150*).

#### **1.4.7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Manajemen Pelayanan**

Setelah mengetahui indikator, ciri-ciri, jenis-jenis dan bentuk-bentuk manajemen pelayanan diatas, barulah kita dapat melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi manajemen pelayanan dalam suatu instansi/perusahaan. Berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan suatu instansi/perusahaan antara lain, yaitu :

## 1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas manajemen pelayanan. Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan maka, hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang ada.

## 2. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah merupakan kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat pendidikan aparat
- b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
- c. Kemampuan melakukan kerja sama
- d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
- e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas

- g. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik
- h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan
- i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya

### 3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, jika salah satu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Di dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan mahal biayanya, kualitas rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang terkait dengan lokasi tempat pelayanan. Selanjutnya, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan serta adanya perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan (*Sumber: Hardiyansyah, 2017:107*).

#### **1.4.8. Standar Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik dapat dibuat dengan melihat dari faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dalam hal ini harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan



penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu (*Sumber: Daryanto dan Ismanto, 2014:146*).

### **1.5. Metode Penelitian**

Menurut Surakhmad, metode penelitian merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah secara sistematis, teratur, dan tertib (Prastowo, 2011:27). Secara umum, metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

### **1.5.1. Fokus dan Lokus**

Fokus dan Lokus merupakan perhatian paling utama dalam melakukan sebuah penelitian. Berikut adalah penjelasan mengenai Fokus dan Lokus yang digunakan dalam penelitian :

#### **1. Fokus**

Fokus pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu tentang Manajemen Pelayanan Subbagian Akademik Terhadap mahasiswa di FISIP UNDIP.

#### **2. Lokus**

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian Tugas Akhir ini bertempat pada Kantor Subbagian Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro (*Sumber: Prastowo, 2011:47*).

### **1.5.2. Tipe Penelitian**

Di dalam sebuah metode penelitian terdapat beberapa tipe penelitian yang digunakan. Tipe penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

#### **1. Tipe Metode Penelitian Kualitatif**

Tipe Penelitian Kualitatif ini merupakan tipe penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian data secara kualitatif ini menghasilkan data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Metode kualitatif ini menggunakan teknik wawancara dengan sumber data informan dalam penelitian.

## **2. Tipe Metode Penelitian Kuantitatif**

Tipe Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yaitu digunakan untuk meneliti pada populasi tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dikaitkan dengan instrumennya, penelitian kuantitatif pada umumnya menggunakan teknik kuesioner, dengan sumber data responden.

Di dalam penelitian ini, tipe metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Hal ini dipilih karena, di dalam penelitian menggunakan metode pengumpulan data melalui *interview guide* atau tanya jawab langsung kepada narasumber dan responden yang hasilnya akan dituangkan ke dalam penelitian ini, yakni tentang Manajemen Pelayanan di Kantor Subbagian Akademik FISIP UNDIP (*Sumber: Ratna, 2010:98*).

### **1.5.3. Sumber Data**

Sumber data penelitian, yakni asal perolehan data penelitian yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Penjelasan dan identifikasi terhadap responden (sumber data primer) dan instansi/lembaga (sumber data sekunder) sangat penting karena merupakan cerminan kualitas data yang akan didapatkan. Berikut ini adalah penjelasan dari data primer dan sekunder, yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung yang meliputi keterangan atau data hasil wawancara, observasi atau hasil pengisian

kuesioner maupun laporan dalam bentuk dokumen atau tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.

## **2. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data Sekunder diperoleh dari laporan, makalah, dokumen seperti bentuk tabel ataupun diagram dan sumber-sumber tertulis lainnya yang digunakan untuk mendukung data primer tentunya berkaitan dengan masalah yang diteliti (*Sumber: Wirartha, 2009:35 dan Umar, 2007: 42*).

### **1.5.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Terdapat 5 (lima) macam teknik pengumpulan data dalam penelitian, yaitu :

#### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden).

Teknik wawancara tanya jawab ini secara langsung dilakukan oleh penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah ini yaitu mahasiswa, dosen dan pegawai.

## **2. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung kepada objek yang akan diteliti tanpa mengajukan pertanyaan.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan sebelum dilaksanakannya pengambilan data yaitu mengamati secara langsung tugas dan kegiatan Manajemen Pelayanan yang dilakukan Staf Subbagian Akademik terhadap mahasiswa di FISIP UNDIP.

## **3. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari dan memilih teori-teori dari buku-buku acuan yang mendukung atau dapat dipakai dalam pemecahan masalah terhadap penelitian yang dirumuskan. Data yang didapat ini merupakan data sekunder karena sudah tertulis dan diolah oleh orang lain.

## **4. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, buku, foto, dan sebagainya.

### **1.5.5. Informan Penelitian**

Berikut ini, daftar nama informan yang penulis wawancarai :

1. Bapak Drs. H. Muchlas, selaku Kasubbag Akademik di FISIP UNDIP
2. Bapak Budi Prasetyo, A.Md, selaku staf bagian pengolah data S1 di Subbagian Akademik FISIP UNDIP

3. Bapak Mukhammad Ridwan, selaku Staf bagian pengolah data D-III di Subbagian Akademik FISIP UNDIP
4. Sisilia Mary Nuriko, selaku mahasiswi Jurusan S1 Ilmu Komunikasi FISIP UNDIP
5. Kartiko Bramantyo Dwi Putro, selaku mahasiswa Jurusan S1 Administrasi Publik FISIP UNDIP
6. Choiri Suhaila, selaku mahasiswi Jurusan S1 Administrasi Publik FISIP UNDIP
7. Franky, selaku mahasiswa Jurusan S1 Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP
8. Dewi Gustirawati, selaku mahasiswi Program Studi D-III Pertanahan FISIP UNDIP
9. Muhammad Zulfikar, selaku mahasiswa Program Studi D-III Pertanahan FISIP UNDIP
10. Tanya Lastianing Nugraheni, selaku mahasiswi Program Studi D-III Administrasi Perkantoran FISIP UNDIP
11. Khusna Rahmatika, selaku mahasiswi Program Studi D-III Administrasi Perkantoran FISIP UNDIP

#### **1.5.6. Fenomena Penelitian**

Fenomena penelitian merupakan salah satu metode yang terdapat dalam penelitian kualitatif. Fenomena ini secara umum dapat diartikan sebagai kajian terhadap hal-hal yang tampak dan bisa dilihat dengan pancaindra manusia.

Di dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Indikator yang digunakan untuk mendapatkan fenomena yang ada, yaitu :

1. Indikator dimensi manajemen pelayanan yang terdapat pada Subbagian Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro terdiri dari :
  - a. *Reliability* (Kehandalan)
  - b. *Tangibles* (Berwujud)
  - c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
  - d. *Assurance* (Jaminan)
  - e. *Emphaty* (Empati)
2. Hambatan yang terjadi pada Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.

#### **1.5.7. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data agar pekerjaan menjadi lebih mudah. Di dalam penelitisn Tugas Akhir ini, instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan cara *Interview Guide* (wawancara) kepada pegawai dan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

#### **1.5.8. Tahapan Analisis Data**

Tahapan analisis data menggambarkan tentang fenomena yang ada. Tahapan analisis data ini terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu :

### **1. Tahap Reduksi**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan di Subbagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

### **2. Penyajian Data**

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian-uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Setelah dilakukan tahap reduksi dan penyajian data, maka penulis akan menarik kesimpulan dari penelitian ini.