



**STUDI LAYANAN AKADEMIK PADA PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Evan Trisno F. Tulie¹, Zuchri Abdussamad², Yakob Noho Nani³

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo¹

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo²

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo³

E-mail: evantrisnotulie@gmail.com zuchriabdussamad@ung.ac.id yacobnani@ung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo. Pendekatan yang digunakan yakni Mix Method dengan model Eksplanatori. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi serta kuesioner. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan kualitatif model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (Tangible) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,16% yang berada pada kriteria “cukup berkualitas”. (2) layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (Reliability) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 88,49% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”. (3) layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (Responsiveness) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 84,53% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”. (4) layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (Assurance) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,86% yang berada pada kriteria yang “cukup berkualitas”. (5) layanan akademik berdasarkan aspek empati (Emphaty) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 86,97% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”.

Kata Kunci: Layanan Akademik, Administrasi Publik

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan suatu lembaga pendidikan formal untuk memberikan pelayanan pendidikan yang baik dan berkualitas sesuai visi dan misi yang akan dicapai serta sebagai pihak penyedia jasa atau layanan, sedangkan mahasiswa dipandang sebagai pengguna jasa atau layanan yang disebut konsumen atau mahasiswa. Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo (UNG) secara historis dimulai sejak tahun 2001 yang diawali dengan pengembangan kerjasama dan kemitraan akademik dengan berbagai perguruan tinggi.

Terkait dengan pelayanan akademik, penelitian ini difokuskan atau studi kasusnya pada Program Studi Magister Administrasi Publik. Pelayanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik terdiri atas (1) transkrip sementara, Transkrip Akademik Sementara, Transkrip Akademik, (2) kartu rencana studi (KRS), (3) pendaftaran ujian seminar proposal, kelayakan dan tesis, (4) penjadwalan mata kuliah dan (5) pelaporan data ke pangkalan data pendidikan tinggi (PDPT) dan (6) pelayanan perpustakaan untuk referensi dalam tugas dan karya ilmiah mahasiswa. Berbagai pelayanan akademik ini menjadi dasar untuk kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan yang berkualitas dalam bidang akademik.

Program Studi Magister Administrasi Publik merupakan program studi yang ada di Pascasarjana UNG berdiri pada tahun 2018 yang merupakan alih bentuk dari program studi S2 Ilmu Administrasi, dengan SK pendirian 420/KPT/I/2018. Pelayanan akademik pada program studi magister administrasi publik pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*). Aspek ini sesuai dengan standar dalam

penilaian kreditasi khususnya standar kemahasiswaan. Masalah yang ditemukan terkait aspek ini yakni (1) Bukti Langsung (*Tangible*) ditemukan bahwa masih kurangnya fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang kelas yang sesuai, perpustakaan yang lengkap, atau laboratorium yang memadai, keadaan infrastruktur yang kurang terawat, seperti gedung yang rusak atau peralatan yang sudah usang serta ketidakterediaan sumber daya teknologi yang memadai, seperti akses internet yang stabil atau perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan. Kemudian pada aspek Kehandalan (*Reliability*) ditemukan ketidakpastian dalam jadwal perkuliahan, seperti perubahan jadwal secara mendadak atau sering terjadinya perubahan dosen pengajar.

Kemudian pada aspek Daya tanggap (*Responsiveness*) ditemukan adanya keterlambatan dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan mahasiswa, baik melalui email, telepon, atau saluran komunikasi lainnya, kurangnya inisiatif untuk mengatasi keluhan atau masalah yang diajukan mahasiswa. Sementara itu pada aspek Jaminan (*Assurance*) ditemukan kurangnya kejelasan mengenai prosedur akademik, seperti prosedur pendaftaran, pengajuan tesis, atau proses administratif lainnya. Serta pada aspek Empati (*Empathy*) ditemukan ketidakpedulian atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran mahasiswa serta kurangnya penghargaan terhadap perbedaan individu mahasiswa, seperti latar belakang budaya atau kebutuhan khusus.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk proposal penelitian dengan judul “**Studi Layanan Akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo**”

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (1995) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan Akademik Pascasarjana UNG

Pelayanan akademik adalah pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi. Berdasarkan pengertian tersebut maka pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Dalam hal ini Danim (2003) berpendapat bahwa mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kerjanya.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja dibawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan merasa puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Tingkat kepuasan pelanggan, menurut Lupiyoadi (2001: 158) Kualitas/mutu pelayanan mencerminkan

perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi/harapan pelanggan. Untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik/sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan yang dimulai dari bulan Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022. Pendekatan yang digunakan yakni Mix Method dengan model Eksplanatori. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi serta kuesioner. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan kualitatif model Miles dan Huberman.

HASIL PENELITIAN

A. Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*)

Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo terdiri atas 4 aspek yang dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

Tabel 4.8: Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*)

No	Bukti Fisik			Kriteria
	Aktual	Ideal	%	
1	182	215	84.65%	Berkualitas
2	182	215	84.65%	Berkualitas
3	171	215	79.53%	Cukup Berkualitas
4	163	215	75.81%	Cukup Berkualitas
Total	698	860	81.16%	Cukup Berkualitas

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel Rangkuman di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,16% yang berada pada kriteria

“cukup berkualitas”. Meski demikian, terdapat aspek yang harus dibenahi yakni kualitas sarana dan prasarana dalam perkuliahan bagi mahasiswa dan penggunaan fasilitas perpustakaan yang efektif bagi mahasiswa pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dalam menghadapi berbagai perubahan.

B. Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*)

Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo terdiri atas 4 aspek yang dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

Tabel 4.13: Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*)

No	Kehandalan			Kriteria
	Aktual	Ideal	%	
1	205	215	95.35%	Berkualitas
2	168	215	78.14%	Cukup Berkualitas
3	207	215	96.28%	Berkualitas
4	181	215	84.19%	Berkualitas
Total	761	860	88.49%	Berkualitas

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel Rangkuman di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 88,49% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”, dimana aspek yang sangat krusial untuk dibenahi terkait dengan kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan dosen dalam memberi penguatan emosional mahasiswa.

C. Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri

Gorontalo terdiri atas 4 aspek yang dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

Tabel 4.18: Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

No	Daya Tanggap			Kriteria
	Aktual	Ideal	%	
1	185	215	86.05%	Berkualitas
2	185	215	86.05%	Berkualitas
3	189	215	87.91%	Berkualitas
4	168	215	78.14%	Cukup Berkualitas
Total	727	860	84.53%	Berkualitas

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel Rangkuman di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 84,53% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”. Meski demikian terdapat aspek yang masih harus dibenahi yakni mengenai kemauan dari tenaga kependidikan dalam memberikan jasa dengan cepat.

D. Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.23: Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*)

No	Jaminan			Kriteria
	Aktual	Ideal	%	
1	183	215	85.12%	Berkualitas
2	169	215	78.60%	Cukup Berkualitas
3	185	215	86.05%	Berkualitas
4	167	215	77.67%	Cukup Berkualitas
Total	704	860	81.86%	Cukup Berkualitas

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel Rangkuman di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,86% yang berada pada kriteria yang “cukup berkualitas”. Meski demikian terdapat aspek yang harus dibenahi yakni terkait dengan kemampuan dosen dalam memberikan layanan akademik sesuai dengan target waktu dan kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi

keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan serta kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik sesuai dengan target waktu.

E. Layanan akademik berdasarkan aspek empati (Emphaty)

Layanan akademik berdasarkan aspek empati (Emphaty) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo terdiri atas 4 aspek yang dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

Tabel 4.28: Layanan akademik berdasarkan aspek empati (Emphaty)

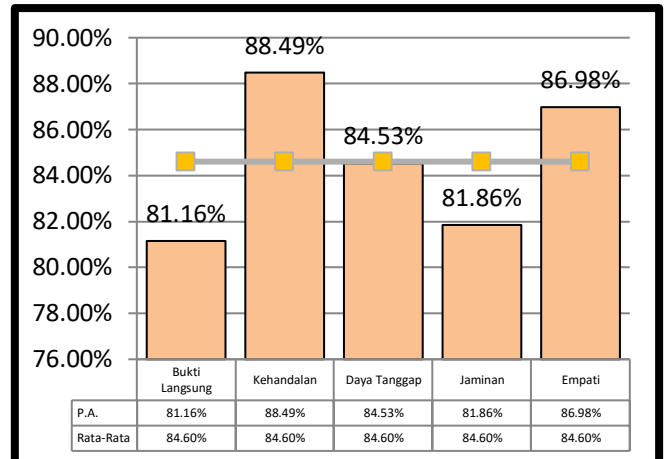
No	Empati			Kriteria
	Aktual	Ideal	%	
1	200	215	93.02%	Berkualitas
2	166	215	77.21%	Cukup Berkualitas
3	193	215	89.77%	Berkualitas
4	189	215	87.91%	Berkualitas
Total	748	860	86.98%	Berkualitas

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel Rangkuman di atas menunjukkan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek empati (Emphaty) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 86,97% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”. Meski demikian terdapat aspek yang masih harus dibenahi yakni mengenai kepedulian dosen atas keluhan mahasiswa dalam proses layanan akademik.

PEMBAHASAN

Hasil analisis layanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo disajikan pada grafik berikut ini:



Gambar 4.9: Hasil Analisis Tiap Aspek Layanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa layanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo memiliki skor sebesar 84,60% yang berada pada kriteria “berkualitas”. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi memiliki standar yang tinggi dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa dalam rangka mendukung proses pembelajaran dan pengembangan akademik.

Hal ini sesuai pendapat dari Tampubolon (2001: 132) layanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan /konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Mengingat banyaknya jenis layanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan layanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumberdaya lain

yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas layanan akademik yang diberikan.

Adapun penjabaran untuk setiap aspek Layanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo diuraikan sebagai berikut ini:

A. Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*)

Hasil penelitian ditemukan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,16% yang berada pada kriteria “cukup berkualitas”. Meski demikian, terdapat aspek yang harus dibenahi yakni kualitas sarana dan prasarana dalam perkuliahan bagi mahasiswa dan penggunaan fasilitas perpustakaan yang efektif bagi mahasiswa pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dalam menghadapi berbagai perubahan. Ketersediaan fasilitas ruangan kuliah dalam kegiatan pembelajaran pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo memadai dengan ruangan kuliah yang dilengkapi dengan peralatan dan fasilitas yang diperlukan. Meskipun ruang kuliah dianggap memadai, tetapi masih terdapat ruang untuk perbaikan. Ada keterbatasan dalam kapasitas ruangan, fasilitas yang diperlukan dalam proses pembelajaran, atau kualitas lingkungan ruang kuliah yang perlu ditingkatkan. Akses internet di lingkungan Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo cukup baik, sehingga mahasiswa dapat mengakses sumber informasi dan melakukan penelitian online dengan lancar.

Hasil ini sesuai dengan pendapat dari Kotler (2013) yakni Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

B. Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian ditemukan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 88,49% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”, dimana aspek yang sangat krusial untuk dibenahi terkait dengan kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan dosen dalam memberi penguatan emosional mahasiswa. Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dianggap cukup berkualitas. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh program studi kepada mahasiswa memiliki tingkat

kecermatan dan konsistensi yang memadai. Dengan mempertimbangkan aspek kehandalan ini, maka harus terus dilakukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus untuk memastikan pelayanan tersebut tetap memenuhi standar yang diharapkan dan memberikan pengalaman akademik yang baik bagi mahasiswa.

Tenaga kependidikan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo memberikan pelayanan dengan tingkat kecermatan yang cukup baik. Mereka memberikan informasi yang akurat, menjawab pertanyaan dengan tepat, dan memberikan bimbingan yang relevan kepada mahasiswa. Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo memiliki standar pelayanan atau prosedur operasional yang jelas dalam memberikan bimbingan kepada mahasiswa. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada mahasiswa.

Capaian pelayanan bagi mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dalam meminta KRS, KHS, dan layanan administratif lainnya untuk kepentingan izin dan tugas belajar mahasiswa dianggap cukup baik. Proses pengajuan dan pengambilan dokumen-dokumen tersebut dilakukan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Layanan akademik yang dilakukan oleh pimpinan UPPS (Pascasarjana) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dianggap cukup baik dalam kegiatan ujian dan pendaftaran wisuda bagi mahasiswa. Proses tersebut berjalan dengan lancar, sesuai jadwal, dan memberikan panduan yang memadai kepada mahasiswa.

Kemampuan dosen dalam memberikan penguatan emosional kepada mahasiswa pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dianggap masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa dosen masih perlu meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan dukungan emosional kepada mahasiswa. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan tindakan yang tepat, seperti pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan komunikasi empati dosen, menyediakan sumber daya dan dukungan yang memadai, serta membangun kesadaran akan pentingnya penguatan emosional di lingkungan akademik. Dengan adanya upaya ini, diharapkan kemampuan dosen dalam memberikan penguatan emosional kepada mahasiswa dapat ditingkatkan sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan memperbaiki pengalaman belajar mahasiswa.

Hasil ini sesuai dengan pendapat dari A.S Moenir (2010: 95) bahwa “melalui disiplin yang tinggi pelaksanaan suatu ukuran dapat mencapai maksud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak”. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

C. Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian ditemukan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 84,53% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”. Meski demikian terdapat aspek yang masih harus dibenahi yakni mengenai kemauan dari tenaga kependidikan dalam memberikan jasa dengan cepat. Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo berada pada kriteria yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi memberikan perhatian yang memadai terhadap kendala atau kebutuhan mahasiswa serta merespons dengan tepat waktu. Dengan demikian, meskipun masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan dengan harapan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan kendala mahasiswa diakomodasi dengan baik, sehingga pengalaman belajar mereka dapat meningkat dan mendukung kesuksesan akademik.

Hasil ini sesuai dengan pendapat dari Tjiptono (2002: 70) mengungkapkan bahwa *Responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Sedangkan Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 148) menyatakan *Responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas. Tuntutan pelayanan yang menyikapi berbagai keluhan dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan menjadi suatu respek positif dari daya tanggap pemberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Seyogyanya pihak yang

memberikan pelayanan apabila menemukan orang yang dilayani kurang mengerti atas berbagai syarat prosedur atau mekanisme, maka perlu diberikan suatu pengertian dan pemahaman yang jelas secara bijaksana, berwibawa dan memberikan berbagai alternatif kemudahan untuk mengikuti syarat pelayanan yang benar, sehingga kesan dari orang yang mendapat pelayanan memahami atau tanggap terhadap keinginan orang yang dilayani.

Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai.

D. Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian ditemukan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar

81,86% yang berada pada kriteria yang “cukup berkualitas”. Meski demikian terdapat aspek yang harus dibenahi yakni terkait dengan kemampuan dosen dalam memberikan layanan akademik sesuai dengan target waktu dan kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan serta kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik sesuai dengan target waktu.

Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dianggap kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kekurangan dalam memberikan kepastian dan keyakinan kepada mahasiswa terkait dengan beberapa aspek yang berkaitan dengan layanan akademik. Dalam rangka meningkatkan aspek jaminan (*Assurance*) dalam layanan akademik, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap sistem dan prosedur yang ada. Diperlukan langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan kesadaran dan kompetensi dosen, peningkatan efisiensi dalam layanan administratif, peningkatan transparansi proses akademik, dan peningkatan aksesibilitas terhadap sumber daya. Dengan upaya yang tepat, diharapkan Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo dapat meningkatkan kualitas layanan akademik dan memberikan kepastian serta keyakinan kepada mahasiswa dalam mengejar pendidikan tinggi mereka.

Dosen dalam Program Studi mengalami ketidakseimbangan dalam memberikan bimbingan kepada mahasiswa. Ketidaktepatan waktu atau ketidakkonsistenan dalam memberikan bimbingan dapat menghambat perkembangan akademik mahasiswa. Diperlukan upaya

untuk meningkatkan ketepatan waktu dan konsistensi dalam memberikan layanan bimbingan. Ketua Program Studi dan tenaga kependidikan menghadapi tantangan dalam memberikan layanan administratif kepada mahasiswa dengan tepat waktu dan konsisten. Hal ini dapat mencakup proses pendaftaran, pengurusan KRS, pemberian informasi penting, dan sebagainya. Penting untuk memastikan bahwa layanan administratif disediakan dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Mahasiswa merasa kurang yakin atau tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang proses akademik, seperti persyaratan untuk lulus, kriteria penilaian, atau kebijakan-kebijakan yang berlaku. Penting untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi yang jelas terkait dengan aspek-aspek tersebut agar mahasiswa merasa yakin dan mendapatkan pemahaman yang baik tentang proses akademik yang harus mereka jalani. Mahasiswa mengalami kesulitan dalam mengakses sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kegiatan akademik mereka, seperti fasilitas perpustakaan atau materi pembelajaran yang mutakhir. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan sumber daya yang diperlukan bagi mahasiswa guna mendukung keberhasilan studi mereka.

Hasil ini sesuai dengan pendapat dari Sakuntala (2010: 105-115) untuk mencapai suatu pelayanan yang baik dan prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan

baik, mampu mengerti dan memahami isyarat pelanggan serta memiliki kemampuan mengenali keluhan pelanggan secara profesional.

E. Layanan akademik berdasarkan aspek empati (*Empathy*)

Hasil penelitian ditemukan bahwa rata-rata skor Layanan akademik berdasarkan aspek empati (*Empathy*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 86,97% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”. Meski demikian terdapat aspek yang masih harus dibenahi yakni mengenai kepedulian dosen atas keluhan mahasiswa dalam proses layanan akademik. Layanan akademik berdasarkan aspek empati (*Empathy*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo berada pada kriteria yang cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi memiliki kepedulian dan kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta perasaan mahasiswa. Dengan adanya kualitas empati yang cukup baik dalam layanan akademik, mahasiswa merasa didukung dan dihargai oleh Program Studi. Hal ini menciptakan lingkungan belajar yang positif dan membantu mahasiswa mencapai potensi akademik mereka dengan lebih baik. Tetap menjaga dan meningkatkan kualitas empati dalam layanan akademik akan memberikan manfaat yang signifikan bagi mahasiswa pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo.

Hasil ini sesuai dengan pendapat dari Sakuntala (2010: 105-115) bahwa 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

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa layanan akademik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo memiliki skor sebesar 84,60% yang berada pada kriteria “berkualitas”. Hal ini menunjukkan bahwa Program Studi memiliki standar yang tinggi dalam menyediakan pelayanan kepada mahasiswa dalam rangka mendukung proses pembelajaran dan pengembangan akademik. Untuk setiap indikatornya ditemukan bahwa:

1. Layanan akademik berdasarkan aspek bukti langsung (*Tangible*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,16% yang berada pada kriteria “cukup berkualitas”.
2. Layanan akademik berdasarkan aspek kehandalan (*Reliability*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 88,49% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”
3. Layanan akademik berdasarkan aspek daya tanggap (*Responsiveness*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 84,53% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”.

4. Layanan akademik berdasarkan aspek jaminan (*Assurance*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 81,86% yang berada pada kriteria yang “cukup berkualitas”.
5. Layanan akademik berdasarkan aspek empati (*Emphaty*) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo sebesar 86,97% yang berada pada kriteria yang “berkualitas”.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan penelitian, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dosen Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo:
 - a. Meningkatkan kemampuan dalam memberikan penguatan emosional kepada mahasiswa. Dalam proses pembelajaran dan bimbingan, memberikan perhatian lebih terhadap aspek emosional mahasiswa dan tunjukkan empati.
 - b. Mengupdate pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan perkembangan terkini di bidang Administrasi Publik dan memastikan agar materi yang disampaikan selalu relevan dan sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu.
 - c. Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan riset dan proyek yang relevan, serta berikan dukungan dalam mengembangkan karir akademik dan profesional mereka.
2. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo:
 - a. Fokus pada pengembangan kualitas layanan akademik. Memperkuat komunikasi dengan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan untuk mendapatkan masukan dan umpan balik terkait kebutuhan dan harapan mereka.
 - b. Meningkatkan koordinasi antara dosen dan mahasiswa dalam hal pelayanan bimbingan. Pastikan ada SOP yang jelas dan diterapkan secara konsisten dalam memberikan pelayanan bimbingan.
 - c. Mengadakan forum atau pertemuan rutin dengan mahasiswa untuk mendengarkan masukan, mengatasi permasalahan, dan memberikan informasi terkait kegiatan akademik dan pengembangan program studi.
3. Tenaga Kependidikan (Operator) Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo:
 - a. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan administratif kepada mahasiswa dan memastikan proses administratif berjalan lancar dan efisien, sehingga mahasiswa merasa didukung dan terbantu.
 - b. Menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, keterampilan komunikasi, penanganan konflik, dan manajemen waktu.
4. Direktur (Pimpinan) Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo:
 - a. Memberikan perhatian yang cukup terhadap Program Studi Magister Administrasi Publik dan evaluasi secara rutin kualitas layanan akademik yang disediakan.

- b. Mendukung pengembangan program studi melalui alokasi anggaran yang memadai untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas, sarana, dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan pengembangan mahasiswa.
- c. Memfasilitasi kerja sama antara Program Studi dengan institusi atau lembaga eksternal, baik dalam hal penelitian, pengembangan kurikulum, maupun peluang kerja bagi lulusan.

Fayol, Henry. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media.

Follet, Mary Parker. (1997) *Defenition of Management* <http://www.blog.re.or.id/defenisi-manajemen.htm>

Gulick, Luther. (2001). *Notes on the Theory of Organization Classics of Organization Theory*, Brooks/Cole Publishing Company Pacific Grove, California.

Hamzah, Sepriyono Dwi. (2016). *Pengelolaan Administrasi Kemahasiswaan Berbasis Web Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik di BAKPSI UNG*: Skripsi

Halimah, M., & IP, S. (2018). Konsep dan Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran. Diakses dari [http://repository. ut. ac. id/3972/1/ADPU4331-M1. pdf](http://repository.ut.ac.id/3972/1/ADPU4331-M1.pdf) pada 15 Desember 2021.

Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta

Heslina, Abd. Mansyur. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan akademik Dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Stiem Bongaya*. Jurnal Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi): Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya

Kotler, Philip (2006). *Manajemen Pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.

Mastuhu, (1994). *Dinamika Sistem Pendidikan Pesantren: Suatu Kajian Tentang Unsur dan Nilai Sistem Pendidikan Pesantren*, Jakarta: INIS,

Moenir, (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Nurbayani, Ety. (2019). *Manajemen Layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN)*: Skripsi

Permata Dewi, Nurul. (2021). *Pegelolaan Pelayanan Publik Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan Dalam Pengelolaan Program Kartu Pra-Kerja*. Skripsi

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita, R. (2011) *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta. Bandung

Andrew E. Sikula. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga. Bandung.

Bachri. (2010). *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Bendriyanti, Rita Prima. (2019). *Service Quality Management Competence In Improving Academic Graduate In Private Universities In The Province Bengkulu*: Jurnal TARBAWI Volume 1. No. 01, Januari Juni 2015

Daulat P. Tampubolon, (2001), *Perguruan Tinggi Bermutu, Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapai Tantangan Abad ke-21*, PT. Gramedia Pustaka , Jakarta.

Danim, Sudarman. (2011). *Pengantar Kependidikan*. Bandung: Alfabeta

Fajri, R., Setyowati, E., Siswidiyanto. (2017). *Akuntabilitas Pemerintah Desa pada Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) (Studi pada Kantor Desa Ketindan, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP)3 (7), 1099-1104.

- Prastika, Nurul. (2019). *Manajemen Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Mts Hifzil Qur'an Medan*. Skripsi
- Safroni, (2012) *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Yogyakarta : Aditya Media Publishing.
- Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiarto, Endar, (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT. Garamedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suryosubroto. (2009). *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: Rhineka Cipta. Usman. User. 2008.. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFPE.
- Winardi, (1990). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 ayat 1

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012

Peraturan Menristek-Dikti No. 44 Tahun 2015