

EFISIENSI PELAYANAN AKADEMIK "SIMAK" TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Ayatullah Komaini, Sunda Ariana, Alex Wijaya

Universitas Bina Darma

e-mail: ayatft@gmail.com, sunda.ariana@mail.binadarma.ac.id,
alex_wijaya@mail.binadarma.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis efisiensi pelayanan akademik Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Salah satu tantangan Fakultas adalah bagaimana mengelola sebuah kualitas pelayanan akademik. Efisiensi pelayanan dengan salah satu indikatornya adalah pelayanan penyediaan sarana dan prasarana perkuliahan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu perkuliahan. Faktor yang ada saat ini adalah jumlah sumber daya manusia yang tersedia sudah dianggap cukup namun dari segi kualitas masih sangat minim, khususnya dalam pelayanan intern dan pelayanan ekstern. Pegawai dan dosen sebagai pelaksana teknis adalah merupakan ujung tombak dalam usaha peningkatan efisiensi dan produktivitas. Penggunaan sarana dan prasana dalam pelayanan mahasiswa, dimaksudkan adalah efisiensi dari waktu, dana, dan daya. Pengukuran terhadap efisiensi ini, disinilah pentingnya perencanaan sebagai standard jika penggunaan waktu adalah sesuai dengan perencanaan berarti dapat mengalami efisiensi, demikian juga penggunaan dana (keuangan) dan daya (tenaga).

Kata kunci: *efisiensi pelayanan, indikator efisiensi, kualitas pelayanan*

1 PENDAHULUAN

Efisiensi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, khususnya bagi instansi Pemerintah termasuk Perguruan Tinggi yang berhubungan langsung dengan kebutuhan pelayanan pada mahasiswa yaitu penyediaan sarana dan prasarana perkuliahan. Dengan tersedianya pelayanan sarana dan prasarana dapat mempengaruhi meningkatnya mutu perkuliahan dan manajemen perkuliahan di fakultas ini.

Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Fakultas Teknik merupakan cabang dari Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya dibangun untuk memudahkan struktur pengelolaan data elektronik untuk data-data administrasi akademik seluruh mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Sistem Informasi Akademik (SIMAK) online, adalah aplikasi yang digunakan oleh mahasiswa untuk melakukan administrasi akademiknya seperti pengisian Kartu

Rencana Studi (KRS) secara online, melihat dan menampilkan informasi nilai pada Kartu Hasil Studi (KHS), serta menampilkan data transkrip nilai.

SIMAK FT Unsri dapat mempermudah mahasiswa dalam mengakses kebutuhan administrasi akademiknya dimana saja asalkan masih terhubung dengan koneksi internet (*Online*). Dengan adanya SIMAK jarak dan waktu bukan merupakan alasan dalam keterlambatan pengurusan administrasi akademik di dalam Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Banyak istilah yang berhubungan dengan teknologi informasi karena banyaknya perubahan dan tidak adanya kesepakatan istilah yang sering digunakan. Beberapa istilah yang sering digunakan adalah sistem informasi manajemen, sistem informasi manajemen berbasis komputer, teknologi informasi (TI), teknologi sistem informasi, teknologi komputer, manajemen informasi dan sistem informasi.

Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber atau biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Efisiensi di dalam sistem teknologi informasi memiliki peran yang bertujuan untuk menggantikan pengolahan transaksi oleh manusia dengan sistem teknologi informasi. Peran sistem teknologi informasi yang kedua adalah efektivitas yang memiliki arti sesuatu yang berhasil digunakan. Dalam Undang-Undang No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi [1] disebutkan Pendidikan Tinggi berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Penelitian Izumi Nadia Marisca Putri [2] dengan judul: *Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas teknologi system informasi akuntansi terhadap kinerja auditor Internal* mengatakan dengan adanya pengukuran kinerja dapat diketahui secara tepat apa yang dihadapi dan target apa yang akan dicapai.

Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu 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. Komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu: Administrasi personel pengelola akademik, Administrasi kurikulum, Administrasi prasarana dan sarana akademik dan Administrasi peserta akademik [3].

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 konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bias dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Pada sistem administrasi lama, administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler, serta monitoring pembaharuan data yang ada.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah Administrasi SIMAK melakukan pelayanan yang berdampak pada kepuasan mahasiswa? dan 2) Faktor efisiensi pelayanan apakah yang paling signifikan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya? Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah: 1) Untuk

menganalisis Tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, 2) Untuk mengetahui variabel efisiensi pelayanan yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsure [4], yaitu fisik/wujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveness), Kepastian (Assurance) dan Empati (Empathy). Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik sebagai berikut: 1) Prinsip efisiensi, 2) Prinsip pengelolaan, seperti prinsip planning, organizing, controlling dan directing, 3) Prinsip prioritas, 4) Prinsip efektivitas kepemimpinan, dan 5) Prinsip teamwork. Efisiensi pelayanan kepada mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, adalah: 1) Efisiensi waktu, 2) Efisiensi dana, dan 3) Efisiensi daya. Walaupun terjadi efisiensi pelayanan kepada mahasiswa, tetapi hasilnya adalah efektif artinya dengan pelayanan yang efisien tetapi tetap memuaskan bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputansi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Saat ini teknologi informasi dapat mengalir dari satu tempat ke tempat lainya dengan kecepatan tinggi dan dapat dimanfaatkan untuk konsolidasi, koordinasi dan kolaborasi yang mampu menghasilkan tindakan-tindakan dengan pertimbangan keuntungan bagi pihak-pihak yang terkait [3]. Terdapat tujuan pendidikan tinggi diantaranya Pendidikan Tinggi bertujuan: Berkembangnya potensi Mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa; Dihasilkannya lulusan yang menguasai cabang Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa [1].

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut Triono [4] diberikan beberapa definisi para ahli: 1) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya, dan 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya. Dari beberapa pengertian tersebut maka penulis menyimpulkan pengertian kepuasan adalah suatu perasaan menyatakan rasa senang terhadap situasi yang sesuai dengan harapan. Keberhasilan suatu system informasi akan tergantung pada kemudahan dan pemanfaatan pemakai system terhadap teknologi yang ada dalam system karena teknologi akan membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya [2]. Komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama [4], yaitu: 1) Administrasi personel pengelola akademik, 2) Administrasi kurikulum, 3) Administrasi prasarana dan sarana akademik, dan 4) Administrasi peserta akademik.

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan rumusan masalah. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari

gambaran yang sistematis, fakta yang akurat.

Penelitian dilaksanakan pada Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya yaitu mengenai efisiensi pelayanan dan Pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan waktu selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Maret s/d Mei 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus mengenai pelayanan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai dan dosen serta mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya yang diperkirakan Jumlah tenaga Dosen 192 orang, Jumlah pegawai. Agar tercipta efisiensi, maka digunakan metode sampling. Dan mengenai hal ini ditetapkan sebesar 10% sebagai sampel yaitu 280 orang dan seluruhnya dijadikan responden yang penetapannya digunakan metode simple random sampling.

2.3 Jenis dan Sumber data

Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan sumber data yang dipergunakan adalah

1. Internal data guna mendapatkan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dalam hal ini Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
2. External data guna perolehan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber diluar obyek penelitian, seperti literatur-literatur, telaah pustaka dan bahan-bahan tertulis lainnya yaitu data yang berkaitan dengan penelitian ini

2.4 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut: 1) Studi kepustakaan, 2) Kuesioner, 3) Wawancara, dan 4) Observasi.

2.5 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan Layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan mahasiswa.

Dalam penelitian ini definisi variabel penelitian adalah kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Indeks kepuasan dalam penelitian ini sesuai dengan yang di utarakan Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang juga merupakan indikator penelitian ini yang dirincikan sebagai berikut

1. *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan).

Reliability (kehandalan atau kepercayaan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu, indikatornya

:Ketepatan waktu pelayanan input nilai sesuai dengan jadwal, Pelayanan yang prima Input data sudah tepat dan cepat

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah respon atau kesigapan administrasi akademik dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, indikatornya :Pengisian Kartu Rencana Studi secara on line sesuai dengan perencanaan, Administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa dan Kemampuan administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

3. *Assurance* (keyakinan)

Assurance (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan administrasi akademik serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, indikatornya adalah :Pengetahuan dan kecakapan administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat dan Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

4. *Emphaty* (perhatian)

Emphaty (perhatian individu) adalah perhatian secara individual yang diberikan administrasi akademik kepada mahasiswa, indikatornya: Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan-pelanggan.

5. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles (bukti langsung) adalah penampilan fasilitas fisik administrasi akademik, indikatornya :Sistem Komputerisasi Akademik dan Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office (ruang pelayanan) yang baik.

Skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pernyataan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Penulis menggunakan skala likert dengan alasan karena memiliki reliabilitas yang memuaskan dan juga praktis [5].

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

SIMAK adalah Administrasi akademik bidang pelayanan yang ada di sebuah lembaga pendidikan seperti Fakultas Teknik 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 Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. SIMAK FT dapat diakses melalui alamat :<http://www.akademik.unsri.ac.id>, pilih Fakultas Teknik atau <https://222.124.194.3/portal09/login/login.php>

Sebelum masuk ke pengoperasian data akademik, seorang mahasiswa akan dihadapkan terlebih dahulu pada sebuah halaman otentikasi login. Di halaman ini, mahasiswa harus mengisi username, password, dan memilih Program Studi yang sesuai dengan yang diambilnya melalui form yang tersedia seperti yang disajikan pada gambar berikut ini : Pengubahan password standar, Melakukan Pengisian Data Pribadi, Melakukan Pengisian KRS Online.

Dari hasil perhitungan tingkat kepuasan dan harapan mahasiswa dapat disimpulkan :

1. Perhitungan tingkat kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sebesar 967 dan tingkat harapan terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sebesar 1100 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 87,90 % (memuaskan)
2. Perhitungan tingkat kinerja pelayanan yang prima sebesar 763 dan tingkat harapan terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong sebesar 960 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 79,47 % (memuaskan)
3. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap input data sudah tepat dan cepat diperoleh sebesar 950 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1150 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 86,08% (Memuaskan)
4. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap Pengisian Kartu Rencana Studi diperoleh sebesar 620 dan tingkat harapan terhadap kinerja sebesar 1180 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 52,54% (Tidak Memuaskan).
5. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap Administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan mahasiswa diperoleh sebesar 855 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1060 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 80,06% (Memuaskan).
6. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap kemampuan administrasi akademik untuk cepat tanggap terhadap masalah yang timbul diperoleh sebesar 950 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1160 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 81,89% (Memuaskan)
7. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap Kemampuan administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat diperoleh sebesar 950 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1160 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 81,89% (Memuaskan).
8. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa diperoleh sebesar 710 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1070 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 66,35% (Cukup Memuaskan).
9. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap Bertanggung jawab terhadap keamanan data mahasiswa diperoleh sebesar 889 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1120 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 79,375% (Memuaskan)
10. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap Sistem komputerisasi akademik diperoleh sebesar 993 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1070 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 92,80% (Sangat Memuaskan)
11. Perhitungan tingkat kinerja pegawai terhadap fasilitas fisik yang baik diperoleh sebesar 980 dan tingkat harapan terhadap kinerja input data sebesar 1170 sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 83,76% (Memuaskan)

Strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Teknik. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa

dalam layanan Administrasi Akademik Fakultas Teknik adalah: 1) Meningkatkan factor kinerja yang sudah ada, 2) Lebih mengoptimalkan harapan-harapan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.

Sebagai pedoman untuk melakukan penyempurnaan dan Berkesinambungan dengan melakukan pendekatan yaitu: 1) Mengidentifikasi jasa/layanan bernilai tambah yang diberikan kepada mahasiswa, 2) Mengidentifikasi pelanggan/mahasiswa dan menentukan harapannya seteliti mungkin, 3) Mengidentifikasi kebutuhan kritis organisasi dalam hal ini administrasi akademik yang memungkinkannya untuk memuaskan mahasiswa, 4) Menentukan proses untuk melaksanakan pekerjaan layanan administrasi akademik, dan 5) Mencermati kekeliruan proses dan mengeliminasi usaha-usaha yang sia-sia.

4 KESIMPULAN

Melalui hasil penelitian ini diperoleh :

1. Faktor faktor pelayanan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya diantaranya ketepatan waktu pelayanan, kemampuan administrasi bertindak cepat dan dalam menghadapi masalah yang timbul.
2. Rata-rata tingkat kesesuaian data adalah memuaskan tetapi terdapat variable yang harus ditingkatkan yaitu proses input data, pengisian kartu rancana studi secara on line dan input data dengan rata-rata tingkat kesesuaian adalah 60%.

Referensi

- [1] Presiden Republik Indonesia, 2012, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi, ed. Jakarta.
- [2] Nadia, I, 2010, Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas teknologi system informasi akuntansi terhadap kinerja auditor Internal, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- [3] Buku Pedoman Akademik Dan Kemahasiswaan, 2012, Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
- [4] Triono, M. Joko, 2012, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- [5] Budiaji, Weksi, 2013, Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert.