

KENDALA MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERIMAAN MAHASISWA BARU DI INSTITUT AGAMA HINDU NEGERI TAMPUNG PENYANG PALANGKA RAYA

Ira Nophia Dwi Citra¹, I Ketut Subagiasta², I Made Suyasa³

iranophia@iahntp.ac.id¹, subagiasta@iahntp.ac.id², mdsuyasa@iahntp.ac.id³

Riwayat Jurnal

Artikel diterima: 25 Juni 2022

Artikel direvisi: 15 Desember 2022

Artikel disetujui: 27 Maret 2023

ABSTRAK

University is a final stage of formal education. Every year many students continue their studies at various institutions based on their interest. Therefore, universities are competing to provide the best service to attract the attention of prospective students. This study reviewed Public Service Management in the Admission of New Students at the Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya. This study aimed to determine public service management about constraints in New Student Admissions activities. Researcher used Theory of Obstacles Goldratt. The research method used was qualitative, and the collection method in this study was obtained through observation, interviews and documentation. The results of this study the authors found 3 obstacles that caused the lack of management of public services, especially in New Student Admissions activities, including: (1) constraints in the absence of Standard Operating Procedures, especially for New Student Admissions activities (2) human resource constraints related to the number of service implementers limited public and no graduates in charge of public services (3) constraints on facilities and infrastructure in the absence of flowcharts and registration plans, then in the information technology system there are several sections on the promotion of New Student Admissions.

Keywords: *The new public service, constraints, relevance of hindu educational value*

ABSTRAK

Perguruan tinggi merupakan tahap akhir opsional pada pendidikan formal. Setiap Perguruan tinggi merupakan tahap akhir opsional pada pendidikan formal. Setiap tahunnya banyak peserta didik yang melanjutkan studinya di berbagai perguruan tinggi yang diminatinya. Oleh sebab itu, perguruan tinggi berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk menarik perhatian para calon mahasiswa. Penelitian ini mengulas tentang Manajemen Pelayanan Publik dalam Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen kendala apa saja yang ada pada kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru. Penulis menggunakan Teori Kendala Goldratt. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan metode pengumpulan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini penulis

.....

menemukan 3 kendala yang menyebabkan tidak manajemen pelayanan publik terutama dalam kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru antara lain: (1) kendala tidak adanya Standar Operasional Prosedur, terkhususnya untuk kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru (2) kendala sumber daya manusia berkaitan dengan jumlah pelaksana pelayanan publik yang terbatas dan tidak adanya lulusan yang membidangi pelayanan publik (3) kendala sarana dan prasarana tidak adanya bagan alur dan denah registrasi, kemudian pada sistem teknologi informasi ada beberapa bagian pada promosi Penerimaan Mahasiswa Baru.

Kata kunci: The new public service, kendala, relevansi nilai-nilai pendidikan hindu

Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan tahap akhir opsional pada pendidikan formal. Setiap tahunnya banyak peserta didik yang melanjutkan studinya di berbagai perguruan tinggi yang diminatinya. Oleh sebab itu, perguruan tinggi berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk menarik perhatian para calon mahasiswa. Pelayanan tidak bisa dilakukan asal-asalan, hal ini telah diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat penerima pelayanan harus diperlakukan sama, adil, setara, dan dalam keberhasilan pelaksanaannya diperlukan beberapa standar yang wajib ditaati.

Rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan ini terdiri atas 14 standar pelayanan publik yang harus dimiliki yakni: (1) dasar hukum, (2) persyaratan, (3) sistem, mekanisme, dan prosedur, (4) jangka waktu penyelesaian, (5) biaya dan tarif, (6) produk pelayanan, (7) sarana, prasarana dan/atau fasilitas, (8) kompetensi pelaksana, (9) pengawas internal, (10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, (11) jumlah pelaksana, (12) jaminan pelayanan menyesuaikan standar, (13) jaminan keamanan dan keselamatan, dan (14) evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan di atas adalah syarat minimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Tugas manajemen sebagai penunjang berjalannya kegiatan pelaksanaan Penerimaan Mahasiswa Baru berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Menurut Safroni (Hayat, 2017:9) proses manajemen adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan berimplikasi kepada kinerja. Tahapan dalam manajemen berisikan deskripsi proses/rangkaian kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan.

Sedangkan, Bastian (Hayat 2017:62) dinyatakan “kinerja merupakan bentuk prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Kinerja pelayanan merupakan hasil dari pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan yang diperoleh dengan memberikan pelayanan publik yang prima.”

Namun, dalam proses memberikan pelayanan yang terbaik, tidak selalu berjalan lancar. Sering kali terjadi kendala yang menghambat kinerja pelaksana pelayanan dalam Penerimaan Mahasiswa Baru. Berdasarkan catatan di lapangan dengan ketiga perguruan tinggi di atas, Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya kaitannya dalam pelaksanaan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) tentu akan melakukan kegiatan promosi. Menjalin hubungan dengan masyarakat, memperkenalkan keunggulan perguruan tinggi untuk menarik banyak calon mahasiswa untuk bergabung yang disebut juga sebagai publik ini merupakan bagian dari manajemen pelayanan publik yang baik karena sesuai dengan perencanaan yang dilakukan.

Salah satunya dengan memasang spanduk di jalan-jalan raya, seperti di lokasi pemberhentian lampu merah yang dapat diakses oleh masyarakat selain melalui media sosial.

Namun, pada kenyataannya dibandingkan ketiga perguruan tinggi lainnya di Palangka Raya, penulis tidak menemukan spanduk promosi perguruan tinggi IAHN-TP Palangka Raya seperti yang lainnya. Spanduk yang seharusnya bisa dipajang pada tempat iklan-iklan besar jalan raya, tidak dipergunakan sebagaimana mestinya. Tentu ini sudah menunjukkan ketertinggalan dari perguruan tinggi lain yang bahkan memasang spanduk promosinya di jalan-jalan lintas arus mudik.

Memfokuskan promosi di daerah-daerah tentu upaya yang luar biasa sebagai salah satu langkah memajukan sumber daya manusia di daerah terutama bagi calon mahasiswa Hindu yang ingin berkuliah dengan tanpa perlu mengkhawatirkan masalah biaya. Akan tetapi, dalam hal ini juga perlu diperhatikan bahwa promosi perlu juga dilakukan di sekolah-sekolah perkotaan. Ini merupakan tugas penting dari seorang pelaksana pelayanan sebagai administrator untuk membangun rasa percaya, mengerti dan memengaruhi terutama siswa-siswa yang berprestasi.

Kendala-kendala di atas sebenarnya tidak terlepas dari perencanaan dalam menimbulkan kesan-kesan secara efektif dan efisien untuk memengaruhi penerima pelayanan. Efektif dan efisien saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan. Efektif berkenaan dengan hasil pencapaian tujuan tersebut, sedangkan efisien berkaitan dengan cara pencapaian suatu tujuan.

.....

Manajemen yang buruk akan menghasilkan kinerja yang buruk pula disertai oleh sifat kerja yang tidak efisien dan tidak efektif atau efektif namun tidak efisien. Akibatnya, pelaksana pelayanan harus bekerja ekstra dalam perbaikan pelayanan. Kemudian, banyaknya calon mahasiswa yang berasal dari daerah membuat lembaga kesulitan dalam penanganan penyampaian informasi juga menjadi salah satu kendala pelayanan prima.

Pada penelitian ini, penulis akan menganalisis apa saja yang menjadi kendala dalam Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori kendala Eliyahu M. Goldratt. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Kemudian, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara (unsur pimpinan, para staf akademik, dan mahasiswa), dan studi Pustaka. Dengan demikian akan diuraikan kendala yang terjadi di lapangan.

Pembahasan

Kendala Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman aktivitas operasional yang harus dilakukan dengan tujuan agar pelaksana pelayanan dapat bekerja dengan tepat dan konsisten untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan wawancara dengan unsur pimpinan dan para staf diakui benar bahwa kendala manajemen pelayanan publik adalah tidak adanya Standar Operasional Prosedur. Tidak adanya SOP Pelayanan Publik menyebabkan pelaksana pelayanan tidak berkerja secara optimal dalam penerimaan mahasiswa baru. Tidak ada SOP, berarti tidak berjalannya aktivitas pelayanan secara optimal dan tidaknya ada pedoman akademik merupakan wujud dari tidak adanya produk pelayanan yang dimiliki sesuai dengan UU No 25 Standar Pelayanan Publik, Pasal 21 Poin (f) produk pelayanan. Kembali lagi pada pokok tidak adanya SOP membuat tidak ada evaluasi mendalam mengenai hal ini. Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, dalam arti bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian sesuai prosedur dan jadwal pelaksanaan pelayanan secara jelas dan dapat dilaksanakan secara konsisten.

Kendala Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan orang yang ada dalam suatu organisasi yang diberikan fungsi dan tugas untuk menjalankan pekerjaannya. Menurut Rambulangi dkk (2017:1) dinyatakan bahwa sumber daya manusia adalah aset vital suatu organisasi pemerintahan karena perannya dalam implementasi strategi yaitu sebagai subjek pelaksana dari strategi organisasi. Dengan sumber daya manusia yang tangguh, berkualitas, dan profesional

merupakan harapan suatu organisasi maka memperoleh hasil kinerja yang memuaskan akan didapatkan. Akan tetapi, fakta di lapangan menunjukkan kondisi yang sebaliknya. Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya, tentunya memiliki SDM yang bertugas untuk menjalankan visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru. Akan tetapi, pelayanan publik tidak berjalan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikaji bahwa salah satu kendala dari pelayanan publik adalah kurangnya sumber daya manusia yang khusus untuk menangani bidang pelayanan publik ini. Pada UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 21 dinyatakan bahwa poin (h) kompetensi pelaksana merupakan komponen penting dalam standar pelayanan publik. Pentingnya kompetensi individu berdampak pula pada kompetensi organisasi yang terkait dengan seluruh kegiatan yang ada. Kompetensi sebagai deskripsi mengenai sesuatu yang mampu dilakukan oleh seseorang yang mengerjakan jenis pekerjaan tertentu. Menurut Trilestari (2019:3) dinyatakan bahwa kompetensi tekanannya adalah pada apa yang seharusnya mampu dilakukan orang ketimbang bagaimana mereka berperilaku mengerjakannya. Pada UU No.25 Tahun 2009 Pasal 21 poin (k) jumlah pelaksana yang tepat sesuai dengan beban kerja. Berisikan informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai dengan uraian tugasnya. Kurangnya jumlah pelaksana juga menjadi sehingga mau tidak mau perguruan tinggi memperdayakan staf yang ada yang tidak memiliki keahlian khusus dibidang tersebut. akibatnya pelayanan publik tidak dapat berjalan secara maksimal secara undang-undang.

Kendala Sarana dan Prasarana

Fasilitas pendidikan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan. Fasilitas terdiri atas sarana dan prasarana sebagai salah satu faktor sumber daya untuk menunjang proses pembelajaran. Pada kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya tentu perlu manajemen sarana dan prasarana penunjang untuk menunjang maksimalnya pelayanan publik yang berikan. Akan tetapi, fakta di lapangan menunjukkan ada beberapa fasilitas yang belum optimal dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber di atas, dapat dikaji bahwa kekurangan yang ada guna memaksimalkan pelayanan publik saat ini belum memiliki bagan dan alur-alur untuk menjelaskan dan menginformasikan bagaimana sistem registrasi yang ada di IAHN-TP. Situs *e-campus* sendiri masih memiliki beberapa kekurangan pemberian informasi secara terperinci mengenai pembiayaan semasa kuliah, kurikulum serta mata kuliah yang akan ditempuh calon mahasiswa.

.....

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa Kendala di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang dikaji menggunakan teori Kendala. Penulis menemukan 3 kendala yang menyebabkan tidak manajemen pelayanan publik terutama dalam kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru antara lain: (1) kendala tidak adanya Standar Operasional Prosedur, terkhususnya untuk kegiatan Penerimaan Mahasiswa Baru (2) kendala sumber daya manusia berkaitan dengan jumlah pelaksana pelayanan publik yang minim dan tidak adanya lulusan khusus membidangi pelayanan publik (3) kendala sarana dan prasarana tidak adanya bagan alur dan denah registrasi, kemudian pada sistem teknologi informasi ada beberapa bagian pada promosi Penerimaan Mahasiswa Baru.

Daftar Pustaka

- Rambulangi dkk. "Penerapan Sistem Reward dan Punishment Pegawai di Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan Daerah Kabupaten Mamasa. *Jurnal Unrat*, Hal 1-6.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang. 2009. *Nomor 25 tentang Standar Pelayanan Publik*.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/uu-no-25-tahun-2009>. Diunduh tanggal 20 Februari 2023.