

Proses pelayanan kemahasiswaan dan kualitas pelayanan (studi kasus di Universitas Terbuka Jakarta)

Liestyodono B. Irianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75545&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam era globalisasi sekarang ini dimana ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang secara cepat, sejalan dengan hal tersebut maka baik organisasi bisnis maupun organisasi publik, khususnya Universitas Terbuka dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang efektif, efisien, kompetitif dan berorientasi kepada mahasiswa sebagai subyek pelayanan.

Kajian utama dalam penelitian ini adalah menitik beratkan kepada analisis proses pelayanan kemahasiswaan dan kualitas pelayanan di Universitas Terbuka. Pada proses pelayanan kemahasiswaan dianalisis sejumlah faktor yang diperkirakan mempengaruhinya, meliputi; strategi, sistem, struktur, ketrampilan SDM, gaya kepemimpinan dan pemilikan nilai. Sedang pada kualitas pelayanan dianalisis dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan, meliputi; tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rancangan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, melalui penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, proses pelayanan kemahasiswaan di UT belum menunjukkan kinerja pelayanan yang efektif; Kedua, beberapa faktor yang mempengaruhi proses pelayanan adalah strategi yang diterapkan UT belum mengenai sasaran, sistem dan prosedur belum berfungsi secara optimal, struktur yang ada belum mengakomodasikan tugas pekerjaan secara maksimal; terjadinya penugasan yang overlap, kinerja pegawai belum optimal sebagai akibat kombinasi kemampuan dan kemauan yang masih rendah. Gaya kepemimpinan yang cenderung kepada pemberian tugas secara langsung tanpa melihat hirarkhi organisasi yang ada, pemilikan nilai-nilai yang masih berorientasi kepada kebutuhan ekonomi dan kebutuhan pokok yang paling mendasar.

Bertitik tolak dari kesimpulan penelitian diatas, dikemukakan rekomendasi sebagai berikut:

Pertama, perlu adanya upaya yang optimal berbagai fungsi dalam proses pelayanan kemahasiswaan, dengan memperbaiki dan meningkatkan kemampuan SDM, dengan didukung oleh perangkat ilmu pengetahuan dan teknologi yang memadai.

Kedua, perlu adanya restrukturisasi organisasi untuk menghasilkan struktur organisasi yang ramping, efektif dan efisien.

Ketiga, Perlu adanya penataan kembali dalam kualifikasi, proporsi dan promosi SDM.

Keempat, Perlu adanya upaya peningkatan dan pemerataan kesejahteraan bagi semua karyawan, baik tenaga fungsional akademik maupun tenaga administrasi.