

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN PEGAWAI KANTOR PUSAT
ADMINISTRASI TERHADAP MAHASISWA UNIVERSITAS LAMPUNG**

Dibuat Oleh:

MUHAMMAD RIZKI ALWANDI

Reguler D

(2416041129)



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap individu memiliki kebutuhan serta keinginan yang tidak sama antara satu dengan lainnya. Kebutuhan tersebut dapat bersifat mendasar maupun tambahan, sedangkan keinginan biasanya lebih bervariasi dan sangat dipengaruhi oleh latar belakang serta kondisi lingkungan sosial budaya. Oleh karena itu, manusia senantiasa berhubungan dan berinteraksi dengan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini sejalan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang tidak mampu hidup sendiri dan selalu memerlukan bantuan pihak lain dalam menjalani kehidupan.

Dalam dunia perkuliahan, aktivitas mahasiswa tidak bisa dilepaskan dari keterlibatannya dalam organisasi kemahasiswaan. Bagi mahasiswa, organisasi merupakan wadah penting untuk mengembangkan diri, memperluas relasi sosial, serta melatih keterampilan non-akademik. Berbagai kegiatan dalam organisasi memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar mengenai kepemimpinan, kerjasama tim, manajemen konflik, serta kemampuan komunikasi yang efektif.

Millet mendefinisikan organisasi sebagai sebuah struktur kerja yang terencana dan terkoordinasi, di mana sekelompok orang menjalankan peran masing-masing untuk mencapai tujuan bersama. Definisi ini mengandung makna bahwa organisasi bukan hanya sekadar sekumpulan orang, melainkan suatu sistem yang memiliki aturan, mekanisme, serta pembagian tugas yang jelas agar tujuan dapat tercapai secara optimal.

Di lingkungan perguruan tinggi, mahasiswa dapat menemukan berbagai macam organisasi, baik yang bersifat intra kampus seperti Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ), dan Unit Kegiatan Mahasiswa

(UKM), maupun yang bersifat ekstra kampus. Salah satu tipe organisasi yang memiliki peran penting adalah organisasi yang berorientasi pada pelayanan (service oriented). Organisasi ini menitikberatkan kegiatannya pada upaya memberikan layanan, baik kepada sesama mahasiswa, civitas akademika, maupun masyarakat luas.

Keterlibatan mahasiswa dalam organisasi pelayanan memberikan banyak manfaat. Selain melatih kepekaan sosial dan rasa empati, organisasi semacam ini juga berperan sebagai sarana penghubung antara mahasiswa dengan pihak universitas. Dengan demikian, aspirasi, kebutuhan, maupun keluhan mahasiswa dapat disalurkan secara lebih efektif dan ditindaklanjuti dengan tepat.

Oleh sebab itu, keberadaan organisasi, khususnya yang berorientasi pada pelayanan, tidak hanya memberi keuntungan pada mahasiswa secara pribadi dalam bentuk keterampilan dan pengalaman, tetapi juga membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan tercapainya tujuan pendidikan tinggi secara lebih menyeluruh.

Organisasi yang dibentuk untuk memberikan pelayanan terhadap publik memiliki struktur, sistem administrasi yang jelas. Birokrasi yang jelas sangat menentukan dalam memberikan pelayanan. Organisasi yang memberikan pelayanan memiliki pegawai pegawai yang melayani. Pegawai pegawai organisasi harus di jaga oleh organisasi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Penyelenggaraan organisasi yang fokus dalam pelayanan tidak bisa berjalan secara optimal tanpa pegawai yang merasakan kepuasan dan motivasi pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Jika pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak bisa menghargai, tidak nyaman, tidak bisa mengembangkan potensi yang mereka miliki otomatis karyawan tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang kurang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan publik di lingkup mahasiswa. Ketidakpuasan dalam penilaian terhadap pelayanan bersifat individual. Setiap individual memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang berbeda – beda.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk membantu mengurus atau menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain. Widodo (2001:14) mengemukakan beberapa kriteria pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut:

1. Efektif : Pelayanan yang diberikan dan yang diterima oleh publik berjalan secara efektif (dapat membawa hasil dan ketepatan waktu yang baik)
2. Sederhana : Pelayanan publik yang diberikan harus sederhana dan mampu bersaing dengan pelayanan publik yang lain.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) : Kejelasan dan kepastian memberikan kepuasan kepada publik karena kepastian adalah hal yang ditunggu dengan publik, tanpa ada kejelasan dapat memberikan perspektif yang buruk dan tidak efisien untuk pelayanan publik.
4. Keterbukaan : Pelayanan publik dengan keterbukaan memiliki dampak yang baik terhadap publik, publik menjadi tidak khawatir untuk menyerahkan kepercayaannya kepada pelayan publik.
5. Efisiensi : Solusi yang diberikan kepada publik harus efisien, tidak memakan banyak waktu, dan solusi yang tepat agar menimbulkan penilaian baik dari publik.
6. Ketepatan waktu : Pelayanan Publik yang baik memberikan ketepatan waktu yang baik juga, banyak pelayanan publik yang tidak memiliki ketepatan waktu karena tidak profesional dalam memberikan pelayanan, sehingga waktu terus mundur dari yang sudah di tentukan. Jika sudah terjadi hal buruk tersebut, kepercayaan publik menurun dan menimbulkan penilaian yang buruk.
7. Responsif : Pelayan publik harus siap merespon segala kepentingan publik dan menguasai solusi solusi yang diberikan.\

8. Adaptif.

Adaptif adalah kemampuan individu atau sistem pelayanan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah ubah.

Setiap individu dapat menilai pelayanan publik yang mereka dapat dari 8 poin diatas yang dapat mempengaruhi setiap individu dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Kinerja dari pegawai juga bisa diukur melalui nilai nilai kinerja, Menurut Mitchel yang dikutip Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2001:51), menyebutkan aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (quality of work)
2. Ketepatan waktu (promptness)
3. Inisiatif (inisiative)
4. Kemampuan (capability)
5. Komunikasi (communication).

Jika pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, pasti menimbulkan penilaian yang tidak baik terhadap pegawai. Jika penilaian buruk sudah diberikan dari penilaian banyak orang juga akan berasumsi buruk tentang pelayanan publik yang diberikan, dapat menyebar secara cepat sehingga susah untuk memperbaiki penilaian yang diberikan oleh publik. Selain itu Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerja yang dihasilkan. Jumlah tidak ideal antara jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dan mahasiswa yang diberikan pelayanan. Berdasarkan data Unila dalam angka 2023

Tabel 1 : Jumlah Tenaga Kependidikan (Pegawai) Universitas Lampung 2023

UNIVERSITAS LAMPUNG DALAM ANGKA		JUMLAH TENAGA KEPENDIDIKAN ASN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2023															BAB 2 Tabel: 11		
NO.	UNIT KERJA	JENJANG PENDIDIKAN															Jumlah		
		SD		SLTP		SLTA		DIPLOMA		S1		S2		S3					
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L+P	
1	BIRO UMUM DAN KEUANGAN	3	0	1	0	27	6	3	4	21	20	5	6	0	0	60	36	96	
2	BIRO AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	3	2	0	0	7	6	13	
3	BIRO PERENCANAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT	0	0	0	0	0	0	1	0	5	4	4	2	0	0	10	6	16	
4	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	0	0	2	0	10	3	1	0	8	6	1	0	0	0	22	9	31	
5	FAKULTAS HUKUM	0	0	1	0	4	2	1	0	4	3	0	2	0	0	10	7	17	
6	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	0	0	2	0	22	2	2	0	5	2	0	1	0	0	31	5	36	
7	FAKULTAS PERTANIAN	3	0	5	0	13	3	2	0	5	4	3	0	0	0	31	7	38	
8	FAKULTAS TEKNIK	3	0	4	0	22	2	1	1	16	7	6	1	0	0	52	11	63	
9	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	0	0	0	0	4	2	1	0	1	1	1	0	0	0	7	3	10	
10	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	0	0	1	0	13	4	2	4	3	5	1	5	0	0	20	18	38	
11	FAKULTAS KEDOKTERAN	0	0	0	0	7	0	0	4	6	3	3	4	0	0	16	11	27	
12	UNIT PELAKSANA TEKNIS DAN LEMBAGA	0	0	1	0	7	6	0	0	6	10	3	4	0	0	17	20	37	
TOTAL		9	0	17	0	129	30	14	13	84	69	30	27	0	0	283	139	422	

Sumber data : Bagian Kepegawaian BUK Universitas Lampung, Oktober 2023

Berdasarkan laporan resmi Universitas Lampung dalam Angka 2023, total tenaga kependidikan yang tercatat di Universitas Lampung berjumlah 422 orang. Dari keseluruhan pegawai tersebut, hanya 13 orang yang ditempatkan di lingkungan Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK). Sementara itu, jumlah mahasiswa Universitas Lampung pada tahun yang sama mencapai 61.638 orang. Perbandingan ini memperlihatkan adanya ketidakseimbangan yang cukup mencolok antara jumlah pegawai sebagai penyedia layanan dengan mahasiswa maupun dosen sebagai pihak penerima layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rasio tenaga administrasi dengan jumlah mahasiswa dan dosen masih jauh dari kategori ideal. Dengan hanya 13 pegawai yang bertugas di Biro Akademik dan Kemahasiswaan, beban kerja yang ditanggung menjadi sangat berat. Mereka harus melayani kebutuhan administrasi puluhan ribu mahasiswa, di samping memberikan dukungan layanan kepada tenaga pendidik. Situasi ini berpotensi menimbulkan berbagai persoalan, seperti proses pelayanan yang lambat, penumpukan antrian, keterlambatan penyelesaian dokumen, hingga munculnya rasa ketidakpuasan

dari mahasiswa maupun dosen terhadap kualitas layanan yang diterima.

Sejalan dengan pendapat Siagian (2006), kinerja pegawai dapat diukur melalui dua indikator utama, yaitu mutu pekerjaan yang dihasilkan serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Akan tetapi, dengan beban kerja yang tidak seimbang akibat jumlah pegawai yang minim dibandingkan jumlah mahasiswa yang sangat besar, pencapaian kedua indikator tersebut menjadi sulit diwujudkan. Pegawai rentan mengalami kelelahan kerja (burnout), tekanan berlebih, dan bahkan kemungkinan penurunan efektivitas dalam memberikan layanan.

Oleh karena itu, situasi ini menegaskan perlunya evaluasi dan perbaikan manajemen sumber daya manusia di lingkungan Universitas Lampung, terutama dalam hal penambahan dan pemerataan distribusi tenaga kependidikan pada unit-unit layanan strategis. Tanpa adanya penyesuaian, kualitas layanan administrasi dikhawatirkan akan terus menurun dan dapat berdampak pada tingkat kepuasan civitas akademika maupun reputasi universitas di mata publik.

Dengan demikian, data jumlah pegawai dan mahasiswa Universitas Lampung tahun 2023 menggambarkan adanya tantangan besar dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam menjaga keseimbangan antara kapasitas pemberi layanan dan kebutuhan penerima layanan. Jika tantangan ini dapat diatasi, maka kualitas pelayanan akademik dan administratif dapat lebih terjamin serta mendukung pencapaian tujuan pendidikan tinggi yang efektif, efisien, dan berkualitas.

1.2. Rumusan Masalah

Arikunto (1996:19) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu penelitian sangat ditentukan oleh kejelasan rumusan masalahnya. Rumusan masalah yang tersusun secara tepat akan memandu peneliti mengenai dari titik mana penelitian harus dimulai, ke arah mana tujuan penelitian diarahkan, serta metode apa yang sesuai untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, rumusan masalah dapat dipandang sebagai pedoman utama yang menjadi acuan setiap langkah dalam

proses penelitian.

Keberadaan rumusan masalah menjadi faktor sentral dalam sebuah penelitian, karena ia berfungsi mengarahkan fokus kajian. Apabila masalah tidak dirumuskan secara jelas, penelitian berpotensi kehilangan arah, kesulitan menentukan data yang relevan, serta gagal memenuhi tujuan yang diharapkan. Oleh sebab itu, rumusan masalah harus ditulis dengan singkat, padat, namun mampu mencerminkan inti persoalan yang diteliti.

Selain itu, perumusan masalah juga membantu peneliti dalam menentukan jenis informasi yang dibutuhkan, strategi pengumpulan data, serta teknik analisis yang tepat. Dengan adanya perumusan masalah yang terstruktur, peneliti dapat membatasi ruang lingkup penelitian agar tidak melebar, sehingga penelitian dapat berjalan lebih fokus, sistematis, dan mendalam.

Rumusan masalah juga berperan dalam menjelaskan keterkaitan antarvariabel penelitian. Misalnya, dalam kajian mengenai manajemen sumber daya manusia, perumusan masalah dapat difokuskan pada sejauh mana beban kerja, kondisi lingkungan kerja, serta sistem pelayanan memengaruhi kepuasan pegawai. Dengan perumusan yang tepat, penelitian bukan hanya menghasilkan data empiris di lapangan, tetapi juga dapat memberikan kontribusi teoretis yang signifikan.

Dengan kata lain, rumusan masalah merupakan pondasi utama dari keseluruhan proses penelitian. Ia tidak hanya berfungsi sebagai arah dan batasan ruang lingkup, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan tujuan penelitian. Semakin jelas rumusan masalah yang dibuat, semakin besar pula kemungkinan penelitian menghasilkan temuan yang bermanfaat baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi praktik di lapangan.

Berdasarkan data dan fakta yang terdapat di latar belakang masalah maka penulis merumuskan masalah :

1. Apakah kepuasan mahasiswa dari pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja Pegawai kantor administrasi pusat Universitas Lampung?

2. Apakah kepuasan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor administrasi pusat Universitas Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai kantor administrasi pusat Universitas Lampung
2. Pengaruh kepuasan pegawai terhadap kinerja pegawai kantor administrasi pusat Universitas Lampung

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan penulis mengenai bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya yang berkaitan dengan pengaruh beban kerja, kondisi lingkungan kerja, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkuat pemahaman teoretis penulis mengenai konsep-konsep dasar maupun penerapan MSDM dalam konteks organisasi pendidikan tinggi.
 - Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi ilmiah bagi peneliti lain, mahasiswa, ataupun pihak akademisi yang berminat melakukan kajian lebih lanjut mengenai sistem pelayanan pegawai, khususnya di lingkungan kantor administrasi pusat Universitas Lampung maupun institusi serupa. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan tambahan literatur yang relevan dalam mengembangkan kajian teoritis mengenai pelayanan administrasi, kepuasan kerja, dan efektivitas organisasi.

- Selain itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bentuk pengayaan literatur yang membahas hubungan antara pelayanan pegawai, kinerja, dan faktor lingkungan kerja, sehingga dapat memperkaya diskursus akademik di bidang manajemen SDM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pihak kantor administrasi pusat Universitas Lampung

- Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen atau pimpinan organisasi dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai, perbaikan sistem pelayanan, serta pengelolaan lingkungan kerja agar lebih efektif dan kondusif.
- Penelitian ini juga dapat menjadi referensi praktis untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja, sehingga dapat membantu pihak terkait dalam menemukan solusi yang tepat dan terukur untuk memecahkan permasalahan tersebut.
- Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan konstruktif bagi pegawai maupun pimpinan di kantor administrasi pusat Universitas Lampung, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan kerja, serta efektivitas pencapaian tujuan organisasi.
- Penelitian ini dapat menjadi panduan awal bagi instansi lain yang memiliki permasalahan serupa, sehingga dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi peningkatan kinerja pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (1996). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Universitas Lampung. (2023). *Universitas Lampung dalam angka 2023*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Widodo, J. (2001). *Good governance: Telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.