

Respon Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja

Elisabet Pali

Dosen Fakultas Ekonomi – UKI Toraja

ABSTRAK

Respon Mahasiswa terhadap pelayanan pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja. Melalui judul ini, penulis mengangkat suatu persoalan yang perlu dijawab dari hasil penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan metode distribusi frekwensi dan analisis kualitatif. Satuan Analisis dalam penelitian ini adalah BAAK UKI Toraja, sedangkan satuan pengamatan adalah Respon Mahasiswa terhadap pelayanan pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Tanggapan mahasiswa Terhadap Pelayanan di BAAK UKI Toraja. Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa dari 150 orang responden 45% memberikan penilaian kurang memuaskan karena dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa seakan kurang bisa berjalan dengan baik bahkan sering membuat mahasiswa tidak ingin berhubungan dengan BAAK. Karena dirasa paling rumit, berbelit-belit dan sering membutuhkan waktu yang cukup lama. Dan 42 % responden memberikan tanggapan memuaskan karena mahasiswa sudah mengetahui pasti tentang kegiatan pelayanan BAAK UKI Toraja. 2,5% responden mengatakan bahwa pelayanan BAAK UKI Toraja tidak memuaskan.

Kata Kunci : BAAK UKI Toraja, Pelayanan administrasi, analisis kualitatif,

PENDAHULUAN

Pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan manusia secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh manusia semakin terasa dengan adanya kesadaran, bahwa pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan kepada masyarakat, seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan pelayan, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah, institusi dan masyarakat.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pelayan sebagai provider atau penyedia harus intensif dalam memperhatikan pelayanan tersebut. Di berbagai kesempatan pelayan senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum

dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman masa lalu, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam prosesnya selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik seperti kebijakan yang luas dan bertanggung jawab.

Universitas Kristen Indonesia Toraja sebagai suatu institusi pendidikan tinggi tidak terlepas dari tuntutan pelayanan prima terhadap mahasiswa tidak terkecuali pada Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan.

Berdasarkan hal tersebut di atas BAAK dalam pelaksanaan tugasnya memberi prioritas utama untuk melayani mahasiswa, oleh karena itu pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja diangkat Kepala Bagian serta struktur yang mempunyai tugas masing-masing. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang dimaksud terdiri dari dua kepala bagian yaitu : Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kepala Bagian Kemahasiswaan dan Alumni. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana penilaian mahasiswa terhadap pelayanan pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja dalam pelayanannya kepada mahasiswa baik sebagai Kepala Biro, maupun sebagai Kepala Bagian dan staf.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti respon mahasiswa terhadap

pelayanan pada kantor Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, di mana penulis menggambarkan tentang respon yang akan dilaksanakan oleh Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja untuk mengetahui bagaimana respon mahasiswa tentang pelayanan terhadap pengguna jasa pelayanan sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yaitu dengan memperoleh pendapat mahasiswa secara langsung di lapangan tentang pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja.

Satuan Analisis dan Satuan Pengamatan

Satuan Analisis

Satuan analisis dalam penelitian ini adalah Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja.

Satuan Pengamatan

Satuan pengamatan dalam penelitian ini adalah pelayanan mahasiswa UKI Toraja pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja.

Mahasiswa yang ditetapkan sebagai responden dipilih secara acak sebanyak 150 orang mahasiswa. Dalam hal ini adalah mahasiswa pengguna jasa pelayanan pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja.

Teknik dan Prosedur Pengambilan Data

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan teknik sebagai berikut :

- Penelitian Kepustakaan yaitu pengumpulan data melalui buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian.
- Penelitian Lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada responden (mahasiswa) atau objek yang diteliti.

Prosedur Pengambilan Data

Prosedur yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

- Observasi yaitu pengamatan secara langsung kepada mahasiswa untuk memperoleh data yang dibutuhkan.
- Questioner yaitu mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis / daftar pertanyaan kepada responden

secara umum mencerminkan tingkat pelayanan yaitu :

- Jawaban **a** berarti pelayanan BAAK UKI Toraja tidak memuaskan bagi mahasiswa.
 - Jawaban **b**, berarti pelayanan BAAK UKI Toraja Kurang Memuaskan bagi mahasiswa.
 - Jawaban **c**, berarti pelayanan BAAK UKI Toraja Memuaskan bagi mahasiswa.
- Wawancara yaitu cara pengambilan data yang dilakukan dengan wawancara langsung dengan responden
 - Dokumen yaitu mengumpulkan data tertulis (dokumen) yang dianggap berkaitan dengan masalah penelitian.

Jenis Data

Data yang dikumpulkan dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu:

- Data Primer yaitu data yang bersumber dari observasi dan hasil wawancara dengan para mahasiswa sebagai responden.
- Data Sekunder yaitu data dokumen yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja.

Teknik Analisis Yang Digunakan

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tabulasi data berdasarkan pendapat Vincent (1989 ; 51) dalam bentuk rumus :

$$P = \frac{F}{N}$$

Dimana :

P = Persentase

F = Frekwensi

N = Jumlah Populasi

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Deskripsi objek penelitian

Sejarah singkat UKI Toraja

UKI Toraja yang didirikan pada tahun 1967, yang semula bernama College Pendidikan Guru (CPG). Pada tahun 1971, namanya disesuaikan dengan peraturan pemerintah yang berlaku, sehingga berubah menjadi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Kristen Makale.

Selanjutnya pada tahun 1992, dikembangkan menjadi universitas, yakni Universitas Kristen Indonesia Toraja yang disingkat UKI Toraja. Hal ini diupayakan sejalan dengan tuntutan kebutuhan masyarakat akan dunia pendidikan, khususnya

pendidikan tinggi di daerah kabupaten Tana Toraja. Oleh karena itu Dies Natalis UKI Toraja dilaksanakan pada setiap tanggal 15 Nopember.

Universitas Kristen Indonesia Toraja disingkat UKI Toraja adalah Perguruan Tinggi yang didirikan Gereja Toraja pada tahun 1967. Pendirian Perguruan Tinggi ini merupakan salah satu wujud keterpanggilan pelayanan dan kepedulian Gereja Toraja untuk turut serta dalam usaha mencerdaskan kehidupan bangsa dalam terang iman Kristen. Keterpanggilan yang pada hakekatnya didasarkan pada penghayatan dan ketaatan akan Injil, yakni untuk menyampaikan berita kesukaan mengenai pertobatan dan pembaharuan yang tersedia bagi manusia (Markus 1 : 15), menyampaikan kabar baik pada orang-orang miskin, memberitakan pembebasan pada orang-orang tawanan, dan penglihatan pada orang-orang buta, membebaskan orang-orang yang tertindas, dan untuk memberitakan tahun rahmat Tuhan telah datang (Lukas 4 : 18-19). Hal ini diselenggarakan dengan rasa hormat serta kasih yang mendalam terhadap sesama manusia.

Penyelenggaraan Perguruan Tinggi ini diarahkan untuk memampukan peserta didik menyadari dan menghayati nilai-nilai yang berhubungan dengan pembebasan manusia dari belenggu-belenggu keterbelakangan, kebodohan, kemiskinan, penindasan dan memperoleh

:

kelengkapan yang cukup untuk membarui, membangun, dan memelihara keutuhan gereja, masyarakat, dan bangsa.

Kehadiran UKI Toraja di daerah Tana Toraja, diharapkan akan memudahkan dan memungkinkan masyarakat sekitarnya mendapatkan pendidikan tinggi, sehingga kelak mereka dapat bersama-sama dengan masyarakat lainnya membangun dan memajukan bangsa dan negara. Dalam hal ini, Tana Toraja diupayakan akan berkembang menjadi daerah pendidikan, sehingga melalui pendidikan daerah ini dapat menjadi berkat bagi banyak orang.

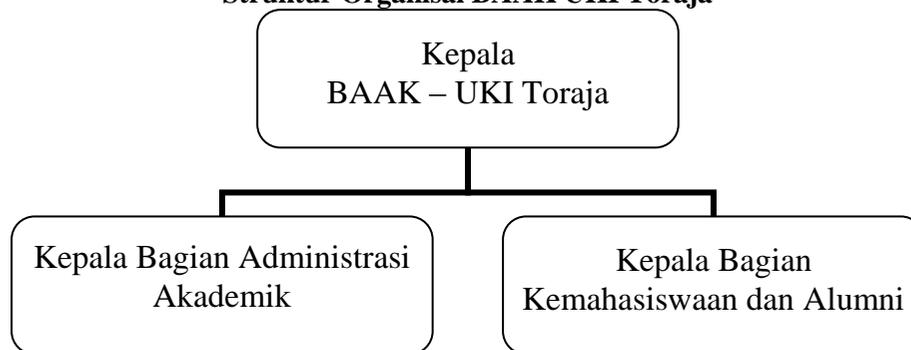
Dalam mengemban tugas panggilan sebagaimana yang diamanatkan di atas, UKI Toraja dibina dan dikembangkan dalam semangat melayani dengan motto: **“menjadi berkat bagi semua”**.

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan adalah unsur pembantu pimpinan di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan yang berada dan bertanggungjawab langsung kepada Rektor.

Untuk sistem kerja dan struktur dalam BAAK UKI Toraja dapat digambarkan dalam gambar berikut

Gambar 1
Struktur Organisasi BAAK UKI Toraja



Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja No.76a/UKI/Kep/XII/2009 tentang Uraian Tugas dalam lingkup Administrasi UKI Toraja yang didalamnya terdapat Tugas BAAK.

1. Kepala BAAK mempunyai tugas :
 - a. Menyusun rencana kegiatan tahunan dan kebutuhan antar penunjang administrasi akademik dan kemahasiswaan.
 - b. Mengorganisir kegiatan staf dan sarana/prasarana yang menjadi tanggungjawabnya.

- c. Memotivasi, membimbing, memobilisir dan mengendalikan staf yang ada dibawah tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
 - d. Bertanggungjawab mengamankan nilai mahasiswa
 - e. Melakukan verifikasi nilai ijazah mahasiswa
 - f. Bertanggungjawab atas update dan penyajian data mahasiswa dan alumni.
2. Kepala Bagian Administrasi Akademik

- a. Bertanggungjawab atas pelaksanaan registrasio dan her registrasi mahasiswa
 - b. Bertanggung jawab atas administrasi pendidikan dan evaluasi.
 - c. Bertanggung jawab atas pelaporan EPSBED.
 - d. Bertanggung jawab atas penerbitan dan akuntabilitas ijazah dan transkrip nilai:
 - Membuat ijazah bagi mahasiswa yang berhak.
 - Membuat Transkrip nilai mahasiswa sebagai lampiran ijazah.
3. Kepala Bagian Kemahasiswaan dan Alumni
- a. Bertanggung jawab atas administrasi kegiatan kemahasiswaan, yang meliputi:
 - Penyiapan, pendistribusian dan p[engumpulan form biodata kemahasiswaan (pencapaian, minat dan bakat, prestasi mahasiswa).
 - Penyusunan database kemahasiswaan.

- Penyusunan peta potensi mahasiswa berdasarkan database kemahasiswaan.
 - Pelayanan administrasi kesejahteraan mahasiswa.
- b. Bertanggung jawab atas administrasi Alumni, yang meliputi:
- Penyiapan, pendistribusian dan pengumpulan form Biodata Alumni (Pekerjaan dan alamat terbaru)
 - Penyusunan data alumni per tahun dan per program studi.

Gambaran Umum Identitas responden

Sesuai dengan satuan pengamatan, maka penulis mengambil responden mahasiswa UKI Toraja UKI Toraja semester 1 sampai VII. Seluruh responden mahasiswa berjumlah 150 orang. Berikut gambaran umum frekuensi responden berdasarkan fakultas dan program studi:

Pada tabel dibawah ini ditunjukkan distribusi komposisi fakultas dari respondententang BAAK UKI Toraja yang dijadikan sampel.

Tabel 1
Komposisi Fakultas

No	Fakultas	Frekuensi	Persentase
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan	125	83,33%
2	Fakultas Ekonomi	20	13,33%
3	Fakultas Teknik	5	3,34%
Jumlah		150	100%

Analisis data dan Pembahasan Persoalan Penelitian

Untuk mengacu kepada data primer adalah data yang diperoleh dari responden kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan Tabel frekwensi, metode wawancara, observasi, dan dokumen serta angket.

Deskripsi responden pada data primer yang adalah data yang diperoleh dari responden kemudian

ditabulasi dan dianalisis dengan membandingkan atau mempertimbangkan semua hasil dari metode yang digunakan seperti wawancara, observasi, dan dokumen serta quisioner / angket.

Selanjutnya tanggapan responden yang diperoleh dari masyarakat akan dibuat dengan alat ukur yang digunakan sesuai tabel berikut:

Tabel 2
Kemudahan Prosedur Pelayanan di BAAK UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak Mudah	41	27,33
Kurang Mudah	63	42
Mudah	46	30,67
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Pada tabel 2 di atas 150 orang mahasiswa yang memberikan tanggapan bahwa kemudahan pelayanan dalam meningkatkan pelayanan tidak mudah sebanyak 41 Orang (27,33 %), 63 orang (42%) responden memberikan tanggapan kurang mudah dan 46 orang (30,67 %) memberikan tanggapan mudah. Kemudahan pelayanan bisa memberikan kontribusi yang besar dalam

pelaksanaan tugas terutama dalam bidang pelayanan kepada mahasiswa.

Dari hasil responden / wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas BAAK hanya mampu memberikan pelayanan dengan baik hanya 30,67 % dari 150 orang responden dan 63 orang yang memberikan tanggapan kurang mudah kepada mahasiswa Sehingga dapat dikatakan pelayanan BAAK UKI Toraja perlu perhatian yang serius.

Tabel 3
Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis pelayanan
Di BAAK UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak sesuai	22	14,67
Kurang sesuai	66	44
Sesuai	62	41,33
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Berdasarkan tanggapan responden melalui angket maka diperoleh 22 orang responden (14,67%) responden yang berpendapat bahwa persyaratan pelayanan tidak sesuai, 66 (44 %) orang responden mengatakan bahwa pelayanan kurang sesuai dan 62 (41,33 %) orang responden mengatakan bahwa kesesuaian pelayanan sesuai dalam peningkatan pelayanan. Dari hasil yang dicapai maka dapat diberikan kesimpulan bahwa kesesuaian jenis

pelayanan berdasarkan hasil responden telah memberikan tanggapan sesuai hanya mencapai 41,33 % terhadap pelayanan petugas kurang sesuai sebesar 44% dengan anggapan bahwa kegiatan pelayanan BAAK kurang sesuai dengan harapan mereka. Kriteria yang menyebabkan adalah berpecahnya kegiatan BAAK khususnya di BAAK Fakultas terbagi-bagi ke tempat lain.

Tabel 4
Kedisiplinan petugas dalam memberikan Pelayanan
Di BAAK-UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak disiplin	11	7,33
Kurang disiplin	72	48
Disiplin	67	44,67
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Berdasarkan data dalam tabel 4 bahwa sebagian besar responden mengatakan kedisiplinan untuk melayani mencapai 11 (7,33%) orang responden memberikan tanggapan tidak disiplin, 72 (48%) responden yang memberikan tanggapan kurang disiplin dan 67 (44,67%) responden yang memberikan tanggapan disiplin.

Berdasarkan hal tersebut di atas bahwa tanggapan responden kemungkinan tidak mengetahui dengan pasti bagaimana kedisiplinan petugas yang sebenarnya yang berlaku di BAAK UKI Toraja. Oleh karena itu maka kedepan kedisiplinan yang memadai dalam mendukung tugas pelayanan paling diutamakan agar hasilnya dapat menunjukkan peningkatan pelayanan yang baik. Hasil wawancara

dan observasi di lapangan menunjukkan bahwa kedisiplinan untuk melayani sangat diperlukan dalam peningkatan pelayanan karena dengan dasar

itulah yang diperlukan untuk meningkatkan nilai yang pernah ada.

Tabel 5
Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan
Di BAAK-UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak Bertanggungjawab	5	3,33
Kurang Bertanggungjawab	63	42
Bertanggungjawab	82	54,67
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas diperoleh 5 (3,33%) responden memberikan tanggapan tidak bertanggungjawab, 63 (42%) responden memberikan tanggapan kurang bertanggung jawab, serta 82 (54,67%) responden mengatakan bertanggungjawab. Dari hasil tanggapan responden pada tabel 4.4 ini telah diketahui bahwa tanggapan kearah yang

positif karena ternyata yang memberikan jawaban 54,67 % responden mengatakan bahwa pelayanan pada BAAK sudah bertanggungjawab , dan untuk meningkatkan pelayanan petugas pada kantor BAAK UKI Toraja diperlukanlah kedisiplinan. Tanpa kedisiplinan, maka penguasaan maupun bidang tugas tidak dapat dilakukan dengan baik

Tabel 6
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di BAAK-UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak Mampu	7	4,67
Kurang Mampu	54	36
Mampu	89	59,33
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Dari hasil pengembangan analisis di atas 7 (4,67%) responden yang menganggap kurang mampu dalam menjalankan tugas pelayanan kepada mahasiswa, dengan anggapan bahwa tanggungjawab yang dilakukan oleh petugas pernah tidak memuaskan misalnya pada saat pengurusan surat yang berhubungan dengan kebutuhan mahasiswa tidak terlayani dengan baik atau tidak tepat waktu. 54 (36%) responden mengatakan kurang

bertanggungjawab, dan 89 (59,33%) responden memberikan tanggapan sudah mampu. Dari data responden tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada mahasiswa sudah bagus karena lebih banyak yang memberikan tanggapan sudah mampu dan diharapkan kepada staf untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Tabel 7
Kecepatan pelayanan di BAAK UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak Cepat	26	17,33
Kurang Cepat	93	62
Cepat	31	20,67
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Dari hasil angket pada tabel.7 di atas yaitu 26 (17%) responden mengatakan tidak cepat, 93 (62%) responden mengatakan kurang cepat. 31(20,67)% orang responden memberikan tanggapan cepat. Dari hasil yang dicapai maka dapat diberikan kesimpulan bahwa kecepatan petugas kurang cepat

karena hanya melihat dari satu sisi misalnya petugas tidak berada di tempat pada saat mahasiswa membutuhkannya. Dan tidak bisa dipungkiri bahwa lebih banyak petugas ngobrol sementara pelayanan masih berlangsung.

Tabel 8
Keadilan Untuk Mendapatkan pelayanan di BAAK- UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak Adil	24	16
Kurang Adil	62	41,33
Adil	64	42,67
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Menurut hasil dari angket yang diperoleh bahwa 24 (16%) responden mengatakan bahwa pelayanan pada BAAK tidak adil dan 62 (41,33%) responden yang memberikan tanggapan kurang adil dalam pelayanan 62 (41,33) menilai kurang adil karena mungkin pada saat masyarakat membutuhkan

pelayanan terlalu lama menunggu, serta 64 (42,67%) responden mengatakan pelayanan adil dalam peningkatan pelayanan. Karena BAAK pada saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa, tidak memandang sistem keluarga, teman dan kerabat atau dengan menggunakan budaya antri.

Tabel 9
Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
di BAAK UKI Toraja

Tanggapan Responden	F =Frekwensi	Persentase (%)
Tidak ramah	26	17,33
Kurang ramah	61	40,67
Ramah	63	42
Jumlah	150	100

Sumber Data Premis, Tahun 2010

Berdasarkan analisa dalam tabel 9 di atas maka, diperoleh keterangan bahwa 26 (17,33%) responden memberikan tanggapan tidak ramah, 63 (42%) responden menganggap bahwa pelayanan kurang ramah dan 61 (40,67%) responden memberikan tanggapan ramah dengan anggapan bahwa kemungkinan mahasiswa yang datang di kantor untuk mengurus surat – surat baik yang

berhubungan dengan kebutuhan mahasiswa lantas disambut dengan baik misalnya dengan nada yang tidak enak kedengaran. Dan ternyata tanggapan responden lebih banyak responden yang memberikan tanggapan kurang ramah dan ini harus tanggapi serius oleh petugas khususnya pada BAAK UKI Toraja.

Tabel 10
Rekapitulasi Tanggapan Responden

No. Urut	Tabel	Alternatif Jawaban					
		F _a		F _b		F _c	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1.	4.1	41	27,33	63	42	46	30,67
2.	4.2	22	14,67	66	44	62	41,33
3.	4.3	11	7,33	72	48	67	44,67
4.	4.4	5	3,33	63	42	82	54,67
5.	4.5	7	4,67	54	36	89	59,33
6.	4.6	26	17,33	93	62	31	20,67
7.	4.7	24	16	62	41,33	64	42,67
8.	4.8	26	17,33	61	40,67	63	42
		162	108	534	356	504	336

Sumber: Data Premis, Tahun 2010

Berdasarkan analisis data tersebut diatas, maka frekwensi rata-rata yang diperoleh pada setiap alternatif jawaban dapat dihitung berdasarkan rumus yang digunakan sesuai teknik analisis data.

Fa : Frekwensi yang memberi jawaban a, jika pelayanan Tidak memuaskan

Fb : Frekwensi yang memberi jawaban b, jika pelayanan Kurang memuaskan

Fc : Frekwensi yang memberi jawaban c, jika pelayanan Memuaskan

- a) Frekwensi terhadap yang memberi jawaban a adalah 162 atau 13,5%

$$P = \frac{Fa}{N} = \frac{162}{8} = 20,25 \text{ atau}$$

$$\frac{108}{8} = 13,5\%$$

- b) Frekwensi terhadap yang memberi jawaban b adalah 534 atau 44,5%

$$P = \frac{Fb}{N} = \frac{534}{8} = 66,75 \text{ atau}$$

$$\frac{356}{8} = 44,5\%$$

- c) Frekwensi terhadap yang memberi jawaban c adalah 504 atau 42%

$$P = \frac{Fc}{N} = \frac{504}{8} = 63 \text{ atau}$$

$$\frac{336}{8} = 42\%$$

Respon mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UKI Toraja yang dikumpulkann melalui angket dan analisis berdasarkan metode analisis menunjukkan bahwa jawaban terbanyak yang dipilih responden adalah jawaban b yaitu sebanyak 44,5% kemudian jawaban c sebanyak 42% dan jawaban a sebanyak 2,5%. Dari hasil perhitungan tersebut, jawaban b lebih banyak yaitu 44,5%, maka pelayanan pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja dinyatakan kurang memuaskan. Asas efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa seakan kurang bisa berjalan dengan baik bahkan sering membuat mahasiswa tidak ingin berhubungan dengan BAAK. Karena dirasa paling rumit, berbelit-belit dan sering membutuhkan waktu yang cukup lama.

Hambatan-hambatan yang di hadapi mahasiswa dalam menerima pelayanan:

1. Prosedur pelayanan dan persyaratan-persyaratan untuk mendapat pelayanan kurang jelas, cukup rumit, berbelit-belit, tidak tepat

waktu sehingga kurang efisien, serta sering membuat bingung mahasiswa. Dan belum ada prosedur yang jelas, baku, dan tertulis yang mudah di fahami mahasiswa.

2. Sarana dan prasarana yang ada kurang lengkap, terkadang komputernya rusak, tempat untuk mempersiapkan persyaratan tidak ada, ruang tunggu, dll.
3. Terdapat mahasiswa yang merasa diperlambat dan dipersulit tanpa ada penjelasan yang santun. Menunggu tandatangan yang lama, pelayanan yang tertunda dan kadang-kadang ditanyai tentang banyak hal (macam-macam).
4. Perlu ada kejelasan loket-loket pelayanan dan kepastian jadwal (jam) pelayanan.
5. Apabila ada mahasiswa yang minta bantuan, petugas sering tidak menghiraukan.
6. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat tidak mengenakan, cuek, sering emosi, kurang sopan, tidak senyum dan sering cemberut, kurang santun, main bentak.

Mahasiswa sendiri telah melakukan beberapa hal berikut ini dalam menyelesaikan hambatan yang mereka temui tersebut:

1. Santai karena sudah memahami karakter petugas di BAAK.
2. Mengikuti prosedur yang berlaku dengan terpaksa dan perasaan jengkel, karena memang mahasiswa tersebut butuh. Dan apabila tidak mengikuti prosedur yang berlaku maka tidak akan dilayani.
3. Ada mahasiswa yang tidak sabar sehingga langsung pulang.
4. Menunggu dengan pasrah, bersabar, dan mencoba memahami sifat dan lingkungan petugas. Hal ini berkaitan erat dengan situasi dan kondisi yang terjadi pada saat itu serta kondisi fisik dan psikis petugas.
5. Menanyakan ke petugas dan berusaha mencari tahu kenapa hal itu bisa terjadi.
6. Harus bolak-balik (merasa di *ping pong*) untuk mencari kelengkapan persyaratan dan rekomendasi kajar/dekan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah melihat data yang diperoleh di lapangan, dengan cara pembagian kuesioner, observasi dan wawancara dalam hal ini kepada mahasiswa maka saya mengambil kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil temuan penelitian BAAK UKI Toraja menunjukkan bahwa civitas

- akademik (mahasiswa) menilai 44,5% responden menyatakan pelayanan yang kurang memuaskan. Dan dari hasil perhitungan tersebut adalah penilaian tertinggi, maka pelayanan pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UKI Toraja dinyatakan kurang memuaskan. Sebab unsur ini memang dirasa paling rumit, berbelit-belit dan sering membutuhkan waktu yang cukup lama. Sehingga sering membuat mahasiswa tidak ingin berhubungan dengan BAAK.
2. Kemudian 42% responden menyatakan pelayanan di BAAK memuaskan
 3. 2,5% responden menyatakan pelayanan di BAAK tidak memuaskan.

Saran

Bertitik tolak dari temuan penelitian dan kesimpulan di atas, beberapa saran yang bisa digunakan dalam meningkatkan prosentase dan kualitas pelayanan

jasa BAAK antara lain:

1. Sarana dan prasarana serta fasilitas harap segera ditambah, diperbaiki dan dilengkapi.
2. Prosedur pelayanan dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan agar dipermudah, jelas, efisien, dan tepat waktu. Sehingga dapat menyempurnakan mutu pelayanan.
3. Petugas harus lebih ramah, lebih murah senyum dan santun.
4. Kedisiplinan, ketelitian dan daya tanggap petugas terhadap permasalahan permasalahan yang ada harap lebih ditingkatkan, juga tanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya dalam melayani. Serta perlu ada kepastian jadwal (jam) pelayanan.
5. Perlu ditempatkannya petugas-petugas yang sesuai dengan bidang dan kemampuan profesionalitasnya.
6. Area tempat pelayanan harap diperluas serta diciptakan nyaman mungkin, sehingga siapapun betah disana.

7. Perlu ada kejelasan petugas, loket-loket pelayanan dan kejelasan tanggung jawab sehingga mahasiswa tahu kepada siapa dia harus mengurus kebutuhannya.
8. Pelayanan satu atap untuk semua jenis pelayanan yang tersedia, sehingga memudahkan petugas dan mahasiswa dalam mengakses pelayanan. Hal ini penting agar siapapun yang mengakses pelayanan tidak terlalu jauh bolak-balik mencari kelengkapan persyaratan dan rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA

- DJoko Wijono, 1999, *Manajemen Pelayanan* Erlangga University Pres Surabaya
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*
- Kotler Philip, 1987, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*, Intermedia Jakarta.
- Manullang, 1992 *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Chalip Yogyakarta
- Pedoman penulisan Skripsi FE UKI Toraja tahun 2001
- Profil UKI Toraja, 2009
- Skripsi Muhajir 2007, *Respon Masyarakat Terhadap Penggunaan Helm Standar di Kabupaten Tana Toraja*
- SK Rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja No. 76a/UKI/Kep/XII/2009 tentang Uraian Tugas dalam lingkup Administrasi UKI Toraja.
- Vincent G, 1989, *Statistik*, Armico Bandung