

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF MAHASISWA DAN STAKEHOLDER

Yeni Latif¹, Rukiah Nggilu², Novita Rolinsa Madina³
Pascasarjana Universitas Bina Taruna Gorontalo Gorontalo
yenilatif123@gmail.com, nggilurukiah23365@gmail.co.id
novitamadina6@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan publik di Universitas Bina Taruna Gorontalo dengan fokus pada perspektif mahasiswa dan stakeholder internal, seperti dosen dan tenaga administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan berbasis teknologi, seperti sistem informasi akademik, memberikan manfaat signifikan dalam mempermudah akses informasi akademik dan administrasi, beberapa kendala seperti fasilitas internet yang tidak optimal masih menghambat efektivitas layanan tersebut. Selain itu, survei kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan rutin menunjukkan rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa, yang mengindikasikan adanya kesenjangan komunikasi dan pemahaman mengenai pentingnya survei. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk meningkatkan transparansi tentang penggunaan hasil survei dan memperkuat fasilitas internet. perlu pendekatan yang lebih proaktif untuk mendorong keterlibatan lebih luas dari semua pihak dalam perbaikan layanan. Penelitian ini menekankan pentingnya kolaborasi lintas unit dan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di perguruan tinggi.

Kata kunci: *Evaluasi, Pelayanan Publik, Survei Kepuasan,*

ABSTRACT

This study aims to evaluate public services at Bina Taruna University Gorontalo with a focus on the perspectives of students and internal stakeholders, such as lecturers and administrative staff. The results of the study indicate that although technology-based services, such as academic information systems, provide significant benefits in facilitating access to academic and administrative information, several obstacles such as suboptimal internet facilities still hamper the effectiveness of these services. In addition, student satisfaction surveys that are routinely conducted show low levels of student participation, indicating a gap in communication and understanding of the importance of the survey. Based on these findings, it is recommended to increase transparency about the use of survey results and strengthen internet facilities. more proactive approach is needed to encourage broader involvement from all parties in improving services. This study emphasizes the importance of cross-unit collaboration and ongoing training to improve the quality of public services in higher education.

Keywords: Evaluation, Public Service, Satisfaction Survey,

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Universitas Bina Taruna Gorontalo (UNBITA) memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan tinggi. Sebagai institusi pendidikan yang berorientasi pada mahasiswa dan stakeholder lainnya, kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional universitas tetapi juga menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, evaluasi kinerja pelayanan publik menjadi langkah esensial untuk mengidentifikasi kelemahan, kekuatan, serta peluang untuk perbaikan yang berkelanjutan.

Pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi mencakup berbagai aspek, termasuk layanan administrasi akademik, perpustakaan, bantuan keuangan mahasiswa, serta pengelolaan fasilitas kampus. Penelitian Mardiasuti (2023) menunjukkan bahwa prosedur yang jelas, kecepatan layanan, dan responsivitas menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Sebaliknya, kurangnya transparansi dan kesulitan akses layanan sering kali menjadi penghambat kepuasan pengguna, khususnya di institusi yang belum sepenuhnya mengadopsi transformasi digital.

Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi elemen kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di perguruan tinggi. Harista (2023) dalam penelitiannya pada unit layanan pemerintah lokal menyoroti pentingnya adopsi teknologi digital untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Pengalaman ini relevan bagi UNBITA, yang dapat mengintegrasikan teknologi seperti sistem informasi akademik berbasis web, aplikasi layanan mahasiswa, hingga platform pengaduan daring untuk memperbaiki aksesibilitas dan kecepatan layanan.

Namun, keberhasilan transformasi layanan publik juga memerlukan pendekatan holistik yang mencakup pelatihan sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur, dan penyediaan ruang untuk keterlibatan mahasiswa. Studi Smith et al. (2021) menegaskan bahwa keberlanjutan layanan publik di institusi pendidikan tinggi sangat bergantung pada kapasitas tenaga kerja administrasi yang kompeten dan inovasi dalam tata kelola

universitas. Di sisi lain, keterlibatan aktif mahasiswa melalui survei kepuasan atau kelompok fokus memberikan pandangan yang mendalam mengenai ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan.

Di tingkat operasional, UNBITA perlu mengadopsi pendekatan berbasis *Good University Governance* untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, UNBITA dapat mengembangkan sistem evaluasi berbasis data yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik. Hal ini dapat mencakup penerapan *Indeks Kepuasan Masyarakat* (IKM) untuk mengukur efektivitas layanan sekaligus menjadi alat pemantauan berkelanjutan.

Ke depan, peningkatan pelayanan publik di UNBITA dapat menciptakan lingkungan akademik yang lebih inklusif dan kompetitif, yang tidak hanya mendukung keberhasilan mahasiswa tetapi juga memperkuat posisi universitas sebagai lembaga pendidikan yang relevan di era global. Penelitian dan evaluasi yang terus dilakukan akan menjadi fondasi untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang adaptif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai evaluasi kinerja layanan publik di Universitas Bina Taruna. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap fenomena yang kompleks dan memberikan wawasan yang mendalam tentang persepsi mahasiswa dan stakeholder terhadap pelayanan publik di universitas. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait.

Wawancara mendalam dilakukan dengan melibatkan informan utama, seperti mahasiswa, dosen, dan staf administrasi, untuk memahami pengalaman mereka terhadap pelayanan publik yang disediakan. Observasi langsung digunakan untuk mengevaluasi kondisi nyata dari layanan publik, termasuk infrastruktur dan proses administrasi. Selain

itu, dokumen-dokumen seperti laporan kinerja, hasil survei kepuasan mahasiswa, dan kebijakan internal universitas dianalisis untuk mendapatkan data pendukung.

Teknik analisis data dilakukan secara tematik, di mana informasi yang telah dikumpulkan dikelompokkan berdasarkan tema-tema relevan, seperti efisiensi layanan, responsivitas, dan aksesibilitas. Validitas data dijaga melalui triangulasi metode, yakni membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi dan keabsahan temuan. Pendekatan ini memastikan bahwa hasil penelitian tidak hanya memberikan gambaran deskriptif tetapi juga menawarkan rekomendasi konkret untuk peningkatan layanan publik di universitas. Dengan menggunakan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengelolaan layanan publik yang lebih baik di Universitas Bina Taruna.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menyoroti beberapa pencapaian signifikan yang telah diraih oleh Universitas Bina Taruna (UNBITA) dalam meningkatkan kualitas layanan publik, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu perhatian lebih lanjut. Salah satu temuan utama adalah keberhasilan layanan berbasis teknologi yang telah diimplementasikan oleh universitas, khususnya dalam sistem informasi akademik. Sistem ini terbukti memberikan manfaat yang signifikan bagi mahasiswa, karena mereka dapat mengakses berbagai informasi akademik dan administrasi dengan mudah. Misalnya, mahasiswa dapat melakukan registrasi mata kuliah, mengecek jadwal kuliah, serta melihat hasil nilai secara langsung. Dengan demikian, sistem ini menjadi inovasi yang efektif dalam mendukung proses pembelajaran di kampus.

meskipun ada kemajuan dalam penggunaan teknologi, terdapat keluhan dari beberapa mahasiswa mengenai fasilitas internet di kampus yang masih kurang memadai. WiFi yang disediakan sering kali tidak dapat digunakan secara optimal, terutama saat banyak pengguna terhubung secara bersamaan. Hal ini menjadi kendala serius bagi kegiatan akademik, seperti akses ke platform e-learning dan pencarian referensi daring, yang kini menjadi bagian penting dalam kegiatan belajar mengajar.

Selain itu, hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan gambaran positif terhadap layanan yang diberikan, meskipun tingkat partisipasi mahasiswa dalam survei tersebut masih terbilang rendah. Banyak mahasiswa yang tidak memberikan umpan balik, yang mungkin disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya survei tersebut, serta minimnya informasi mengenai penggunaan hasil survei untuk perbaikan layanan.

Dari sisi internal, universitas telah menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam hal pelatihan bagi dosen dan tenaga administrasi. Program pelatihan ini dinilai berhasil dalam meningkatkan keterampilan tenaga administrasi, terutama dalam pengelolaan sistem digital dan interaksi dengan mahasiswa. Meskipun demikian, dibutuhkan pendekatan yang lebih proaktif untuk mendorong partisipasi semua pihak dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam aspek yang membutuhkan kolaborasi antar unit kerja di dalam universitas.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa UNBITA telah berhasil mengimplementasikan sejumlah inovasi dalam layanan publik, khususnya dalam hal penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah akses mahasiswa terhadap layanan akademik. Namun, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat optimal dan memenuhi harapan semua pihak yang terlibat, baik mahasiswa maupun staf universitas.

Keluhan mengenai kualitas fasilitas internet yang tidak memadai, khususnya WiFi di kampus, menjadi salah satu masalah utama yang harus segera ditangani. Mengingat internet kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan belajar mengajar, perbaikan infrastruktur digital menjadi prioritas untuk memastikan mahasiswa dapat mengakses sumber daya akademik secara maksimal, terutama untuk platform e-learning dan referensi daring yang kian penting. Peningkatan kapasitas dan kualitas jaringan internet di kampus tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga mendukung implementasi teknologi dalam pembelajaran yang semakin berkembang.

Mengenai survei kepuasan mahasiswa, meskipun program ini telah dilaksanakan secara

rutin, rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa menunjukkan bahwa masih ada gap dalam komunikasi antara pihak universitas dan mahasiswa. Hal ini bisa jadi karena mahasiswa tidak sepenuhnya menyadari pentingnya memberikan umpan balik untuk perbaikan layanan, atau karena mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai bagaimana hasil survei akan digunakan. Untuk itu, perlu adanya upaya lebih lanjut dalam memperkuat komunikasi terkait survei dan meningkatkan kesadaran mahasiswa akan manfaatnya. Penyebaran informasi yang lebih efektif mengenai penggunaan hasil survei untuk perbaikan dapat meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam memberikan umpan balik.

Pentingnya kolaborasi antar unit kerja di dalam universitas juga tidak bisa diabaikan. Meski pelatihan untuk tenaga administrasi telah berhasil meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan sistem digital, lebih banyak kolaborasi antara dosen, tenaga administrasi, dan mahasiswa diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Hal ini sesuai dengan pandangan Harista (2023) yang menyatakan bahwa peningkatan layanan publik di perguruan tinggi memerlukan pendekatan holistik, yang tidak hanya melibatkan teknologi, tetapi juga pengembangan sumber daya manusia serta keterlibatan aktif pengguna layanan.

UNBITA memiliki potensi besar untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dengan pendekatan yang lebih strategis. Dengan memperkuat fasilitas internet, meningkatkan komunikasi tentang survei kepuasan, dan berinvestasi dalam infrastruktur digital, universitas dapat memperkuat posisinya sebagai institusi pendidikan tinggi yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan stakeholder. Peningkatan layanan publik di masa depan memerlukan komitmen berkelanjutan untuk memperbaiki dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan zaman, serta meningkatkan partisipasi aktif dari seluruh elemen universitas.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa Universitas Bina Taruna (UNBITA) telah menunjukkan pencapaian yang signifikan dalam hal penyediaan layanan publik berbasis

teknologi. Sistem informasi akademik yang telah diterapkan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi akademik dan administrasi, yang merupakan inovasi yang mendukung kelancaran proses pembelajaran. Namun, meskipun ada kemajuan tersebut, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan lebih lanjut, terutama terkait kualitas fasilitas internet yang belum optimal. Keluhan terkait WiFi yang tidak dapat digunakan secara maksimal pada jam-jam sibuk menjadi kendala yang memengaruhi kegiatan akademik, seperti akses e-learning dan referensi daring. Selain itu, meskipun survei kepuasan mahasiswa penting untuk evaluasi layanan, tingkat partisipasi mahasiswa dalam survei tersebut masih rendah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam komunikasi dan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya memberikan umpan balik. Di sisi internal, meskipun program pelatihan untuk tenaga administrasi telah berhasil meningkatkan keterampilan mereka, diperlukan pendekatan yang lebih proaktif untuk mendorong keterlibatan semua pihak dalam memperbaiki kualitas layanan.

UNBITA perlu segera memperbaiki kualitas fasilitas internet di kampus, khususnya WiFi, untuk mendukung kegiatan akademik yang berbasis teknologi. Meningkatkan kapasitas jaringan internet akan membantu mahasiswa dalam mengakses sumber daya akademik dan platform e-learning dengan lebih lancar, sehingga mendukung efektivitas pembelajaran. Untuk meningkatkan partisipasi mahasiswa dalam survei kepuasan, universitas harus memperkuat komunikasi terkait tujuan dan manfaat survei tersebut. Selain itu, perlu adanya transparansi mengenai bagaimana hasil survei akan digunakan untuk perbaikan layanan, sehingga mahasiswa merasa bahwa umpan balik mereka memiliki dampak yang nyata. Diperlukan peningkatan kolaborasi antar unit kerja di universitas, baik dosen, tenaga administrasi, maupun mahasiswa. Hal ini dapat dilakukan melalui forum diskusi atau pertemuan rutin untuk membahas perbaikan layanan. Pendekatan kolaboratif akan memastikan bahwa setiap pihak memiliki peran aktif dalam menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik. Meskipun pelatihan untuk tenaga administrasi telah memberikan dampak positif, pelatihan lebih lanjut dan pemberdayaan staf di berbagai unit kerja perlu diperkuat. Peningkatan keterampilan

dalam pengelolaan teknologi, komunikasi, dan pelayanan akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fadila, R., & Hadi, S. (2023). Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Survei Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 25(1), 47-58.
- [2] Hidayat, F., Purnama, A. R., & Wijayanto, A. (2022). Pengaruh Pelatihan Berkelanjutan Terhadap Kinerja Staf Administrasi di Perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 16(3), 132-145.
- [3] LJM. (2023). Partisipasi Mahasiswa dalam Survei Kepuasan Layanan Akademik di Universitas Borobudur. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 25(2), 150-160.
- [4] Mulyadi, D., & Ningsih, S. (2020). Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 13(2), 121-135.
- [5] Prabowo, S., & Sutanto, H. (2021). Komunikasi Transparansi dalam Survei Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 18(1), 88-97.
- [6] Rahmawati, S., & Yuliana, N. (2022). Peningkatan Keterlibatan Mahasiswa dalam Survei Kepuasan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi Universitas*, 20(3), 140-153.
- [7] Ridwan, I., & Gunawan, T. (2020). Keterlibatan Mahasiswa dalam Survei Kepuasan: Dampak Terhadap Kualitas Layanan Akademik. *Jurnal Pendidikan dan Layanan*, 9(4), 170-182.
- [8] Setiawan, S., & Lubis, R. (2021). Meningkatkan Partisipasi Mahasiswa dalam Survei Kepuasan untuk Perbaikan Layanan Akademik. *Jurnal Pendidik dan Administrasi*, 11(3), 210-223.
- [9] Tuerah, A., Supardi, D., & Lestari, P. (2015). Survei Kepuasan Mahasiswa sebagai Alat Evaluasi Layanan Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Layanan*, 12(4), 200-212.
- [10] Widodo, S., & Arifin, A. (2020). Peningkatan Keterlibatan Mahasiswa dalam Survei Kepuasan: Solusi untuk Perbaikan Layanan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Sosiologi Pendidikan*, 24(2), 180-193.