

**PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS TEKNOLOGI
INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS RIAU DALAM
PENGISIAN KRS MAHASISWA DI FISIP TAHUN 2017**

Oleh: Rahmat Ismail

rahmadtrd@gmail.com

Pembimbing: Dra. Hj. Wan Asrida, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The use of e-Government for the government is to create effective and efficient services. It is undeniable that every institution or higher education institution will carry out the provision of services as one of the main tasks for the smooth running of existing activities such as academics, student affairs, security and others. As for the formulation of the problem in this research, namely: First, How is the Service of the Technical Implementation Unit of Information and Communication Technology at the University of Riau in Filling the Student KRS at FISIP in 2017. Second, how are the obstacles to the Technical Implementation Unit of Information and Communication Technology at the University of Riau in Filling the KRS Students at FISIP in 2017.

The objectives of writing this thesis are: First, to find out the services of the Technical Implementation Unit of Information and Communication Technology at the University of Riau in Filling Out Student KRS at FISIP in 2017. Second, to describe the constraints of the Information and Communication Technology Technical Implementation Unit of the University of Riau in Filling Out Student KRS at FISIP 2017. This research is a qualitative research. This research was conducted at UPT-TIK University of Riau. The techniques used to collect data in this research are (1) Interview, and (2) Document tracing.

The conclusion of this study shows that the Service of the Technical Implementation Unit of Information and Communication Technology at the University of Riau in Filling the Student KRS at FISIP in 2017 uses six 6 aspects of which it is still not running effectively, the author gives suggestions that it is better to provide comfort in providing services, because UPT-TIK is the front line in supporting the success of an educational institution, apart from that, it is expected to pay more attention to the field of advice and infrastructure such as the provision of limited seats and the comfort of queuing rooms.

Keywords: UPT-TIK, in providing services.

PENDAHULUAN

Setiap instansi atau lembaga pendidikan tinggi tidak dapat dipungkiri bahwasanya akan melaksanakan pemberian pelayanan sebagai salah satu tugas pokok demi lancarnya kegiatan-kegiatan yang ada seperti akademis, kemahasiswaan, keamanan dan lain-lain. Dalam perspektif hubungan akan ada suatu kegiatan dimana staf/pegawai instansi pendidikan tinggi sebagai pemberi pelayanan dengan mahasiswa sebagai yang menerima pelayanan. Hubungan ini tidak sedikit menimbulkan berbagai masalah kompleks dari kedua pihak yaitu bagaimana keduanya dapat menjalankan perannya sesuai dengan etika dalam hal ini berupa kesadaran peran masing-masing sesuai norma atau nilai yang berlaku.

Tantangan perguruan tinggi di Indonesia semakin hari semakin berat. Tantangan tersebut tidak hanya datang dari dalam namun juga dari luar. Seiring dengan semakin gencarnya perguruan tinggi luar negeri melakukan promosi di tanah air dengan melakukan pameran di beberapa kota besar di Indonesia. Perguruan tinggi seperti dari Amerika Serikat, Australia dan Eropa termasuk Asia juga memperkenalkan berbagai kelebihan dan keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen kelembagaan, sistem informasi serta kerjasama antar perguruan tinggi. Hal Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman kepada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Universitas Riau (UNRI) merupakan salah satu lembaga pendidikan negeri yang bergerak dibidang jasa pelayanan

Pada tahun 2003, Presiden Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kemunculan Inpres ini tidak saja diartikan sebagai tindak lanjut Inpres Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia, tetapi juga merupakan cetusan komitmen untuk menerapkan sebuah konsep tentang pemanfaatan teknologi informasi yang telah dipraktekkan di negara-negara maju yang telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, yang diistilahkan sebagai *Electronic Government (e-Government)*. Pemanfaatan *e-Government* bagi pemerintah adalah untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

fasilitas yang didapat mahasiswa jika melanjutkan studi di negara tersebut tidak hanya sampai disitu seperti di Universitas Riau Kota Pekanbaru sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi seyogyanya perlu melakukan pengendalian mutu berkenaan dengan aspek-aspek penjaminan mutu yang ada yang meliputi aspek kurikulum, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik,

ini dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan *stakeholder*.

pendidikan. PUSKOM atau UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) di Universitas Riau merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang akan di berikan kepada mahasiswa. UPT TIK adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis yang secara khusus sebagai unit penunjang

proses kegiatan belajar mengajar dan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang memberikan pelayanan kepada civitas akademika menggunakan media online, media online yang dimaksud dalam penelitian ini terintegrasi dalam portal akademik, portal akademik ini merupakan salah satu fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun yang disediakan untuk mahasiswa. UPT-TIK sendiri mempunyai TUPOKSI (Tugas Pokok Dan Fungsi) berikut Tugas dari UPT-TIK yaitu :”Melaksanakan pengembangan, pengelolaan, dan pemberian layanan TIK serta pengelolaan sistem informasi”. Sedangkan untuk fungsi UPT-TIK sendiri adalah :

Penyusunan rencana, program dan anggaran UPT;

Pelaksanaan pengembangan jaringan dan website Universitas Riau;

Pelaksanaan pendataan dan pemogramaan;

Pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan multimedia;

Pelaksanaan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak TIK;

Pemberian layanan TIK kepada mahasiswa;

Pelaksanaan urusan administrasi UPT. (unri.ac.id)

Penelitian ini berfokus kepada pelayanan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Universitas Riau dalam memberikan layanan TIK kepada mahasiswa di FISIP yang sering mengalami *Server error* dan juga keluhan terkait dengan tidak adanya pilihan paket

mendukung serta membantu didalam semester pada saat melakukan pengisian KRS.

KERANGKA TEORI

Menurut Joko Tri Nugraha (2018:132) *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Dari beberapa definisi tentang *e-Government* diatas secara umum, dapat ditarik sebuah kesimpulan penting dari penekanan definisi yang dikemukakan oleh lembaga dan para ahli terhadap tersebut yaitu: *e- Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Beberapa definisi lain dari pelayanan publik yang banyak digunakan adalah : Lovelock, cristoper H, 1997, mengatakan bahwa “service adalah produk yang tidak berwujud, belangsung sebentar dan dirasakan atau dialami” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Moenir (2006:27) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Menurut Agus Dwiyanto (2010:14) Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (*customer*/yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan public menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik adalah sebagai berikut: Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;

Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
Memiliki tujuan sosial;

Dituntut untuk akuntabel kepada public

Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan

Seringkali menjadi sasaran isu politik.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

Satuan kerja/satuan organisasi Kementrian;

Departemen;

Lembaga Pemerintah Non Departemen

Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya : Sekretariat Dewan (Sekwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya;

Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik tentang Pedoman Pelayanan Publik bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kendati pun, kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, namun pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan (*volunteer*), dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Bila memang penyelenggaraan pelayanan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

KERANGKA BERFIKIR

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir:

Berdasarkan dari teori-teori yang telah diuraikan pada studi kepustakaan diatas, maka dapatlah dibuat suatu kerangka pemikiran tentang Peran Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Memberi Pelayanan Kepada Mahasiswa Universitas Riau Tahun 2019 yaitu sebagai berikut:

Sumber: Data Olahan Penelitian 2019



DEFINISI KONSEPTUAL

Untuk memudahkan dan agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

UPT-TIK adalah unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. KRS adalah sebuah lembar khusus berisi daftar mata kuliah yang akan kamu ambil pada satu semester. Pengisian KRS biasanya dilakukan pada awal tiap semester. Selain mata kuliah yang diambil dan jumlah SKS (Satuan Kredit Semester), terdapat pula informasi data mahasiswa, berupa nama, Nomor Induk Mahasiswa, fakultas, jurusan, dan tahun masuk kuliah.

keadaan yang sesungguhnya. Alasan peneliti memilih pendekatan kualitatif adalah karena Pendekatan kualitatif banyak digunakan dalam penelitian- penelitian eksploratif dan studi kasus. Selain itu pendekatan ini lebih sesuai dengan tipe-tipe informasi dan fenomena yang ingin diteliti yaitu Peran Unita Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan.

merupakan unit pelaksana teknis di bidang pengembangan dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi. UPT TIK mempunyai tugas melaksanakan, pengembangan, pengelolaan dan pemberian layanan teknologi dan komunikasi serta pengelolaan sistem informasi.

Mahasiswa adalah seseorang yang belajar di perguruan tinggi, di dalam struktur pendidikan di Indonesia mahasiswa memegang status pendidikan tertinggi diantara yang lain.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pendekatan kualitatif data merupakan sumber teori atau teori berdasarkan fakta. Kategori-kategori dan konsep-konsep dikembangkan oleh peneliti dilapangan. Teori juga dapat lahir dan dikembangkan dilapangan. Data lapangan dapat dimanfaatkan untuk memverifikasi teori yang timbul dilapangan. Proses penelitian kualitatif menggunakan suatu periode dan dilakukan berulang-ulang untuk mengungkap secara cermat dan lengkap

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeksripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeksripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.¹⁶ Penelitian kualitatif memiliki karakteristik dengan mendeskriptifkan suatu keadaan yang

sebenarnya Satori dan Komariah.¹⁷ Menurut tingkat penjelasannya, teknik ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci dalam mengeksplorasi dan klarifikasi atas fenomena atau fakta tentang Peran Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Memberi Pelayanan Kepada Mahasiswa Universitas Riau Tahun 2019.

Penelitian tentang Peran Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Memberi Pelayanan Kepada Mahasiswa FISIP ini diadakan di Universitas Riau. Tepatnya di Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp.

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dalam

Universitas Riau Dalam Pengisian KRS Mahasiswa di FISIP Tahun Tahun 2017

Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh atau yang berkaitan dengan tupoksi, sarana dan prasarana UPT TIK Universitas Riau. Data sekunder terdiri atas:

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

UPT TIK Universitas Riau merupakan salah satu unit yang mengemban tugas sebagai pelaksana teknis yang berhubungan langsung dengan sistem informasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). UPT Teknologi

pelaksanaan wawancara langsung kepada informan terkait dengan Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau Dalam Pengisian KRS Mahasiswa di FISIP Tahun Tahun 2017. Adapun data primer penelitian ini adalah:

Kebijakan Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau Dalam Pengisian KRS Mahasiswa.

Pelaksanaan program Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau Dalam Pengisian KRS Mahasiswa.

Kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Inpres Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia

Tugas pokok, kedudukan dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau

Hasil penelitian yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku, jurnal ilmiah, artikel dan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi dan Komunikasi merupakan unit pelaksana teknis di bidang pengembangan dan pengelolaan sistem dan teknologi informasi dan komunikasi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor dan dikoordinasikan oleh Wakil

Rektor Bidang Akademik. UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melaksanakan pengembangan, pengelolaan, dan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi serta pengelolaan sistem informasi dan jaringan. Sebagai unit layanan teknis, UPT TIK tetap berusaha melakukan pengembangan-pengembangan sesuai dengan tuntutan, dan perkembangan teknologi.

Prosedur pelayanan

Dalam penyelenggaraan prinsip demokrasi, yang mana di wakili oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi Dan Komunikasi perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa. UPT-TIK merupakan bagian dalam meningkatkan kesejahteraan mahasiswa diseluruh ruang lingkup perguruan tinggi. Dimana ini semua akan dapat dicapai dengan memaksimalkan peran Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa.

Dalam pengurusan hal-hal yang berkaitan dengan masalah pelayanan, maka Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi Dan Komunikasi memegang peranan penting khususnya dalam memberikan pelayanan birokrasi Kepada mahasiswa. Untuk itu perlunya peninjauan kembali pelaksanaan tugas pelayanan oleh staf pegawai berkenaan dengan prosedur pelayanan yang diterapkan.

Prosedur pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit namun efisien dan efektif sehingga memenuhi harapan mahasiswa.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang Kepala UPT-TIK Universitas Riau, Ir. Ridar Hendri menyatakan bahwa :
Prosedur pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah ada ketentuannya yang diatur oleh pihak atasan dan dari pihak kita hanya menjalankan amanat serta tugas yang diberikan oleh pihak atasan tersebut".(wawancara, 02 Desember 2017)

Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Adapun Standar Pelayanan menurut Nommensen Sinamo (2015:83) yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

Sejalan dengan hasil jawaban dari Anah Romi selaku Divisi Sistem Database di UPT-TIK di Universitas Riau adalah sebagai berikut:

Kita diberikan masing-masing tugas dari pihak atasan jadi ada bidangnya sendiri, dan tentu terkait dengan permasalahan jaringan itu bukan bagian dari kita akan tetapi itu merupakan bagian dari orang yang memang sudah lama bergelut di bidangnya tadi, dan kita tidak boleh sembarangan melakukan pekerjaan yang bukan berada dibidang kita takutnya bukan membantu akan tetapi menimbulkan permasalahan yang baru nantinya. (wawancara, 02 Desember 2017) Berikut jawaban dari Kusmara selaku Divisi Jaringan di UPT-TIK di Universitas Riau, adalah:

Tidak susah pengisian KRS itu jika tidak ada gangguan jaringan semuanya dapat dilakukan dengan mudah. Posedurnya selama ini seperti biasa untuk masuk ke portalkan hanya yang dibutuhkan Nama dan Nim sisanya lancar-lancar sajakan kalau tidak masalah pada jaringannya. (wawancara, 02 Desember 2017)

Pernyataan dari ke II Informan diatas berbeda dengan hasil jawaban yang peneliti dapatkan di lapangan yaitu sebanyak tiga (3) orang mahasiswa FISIP yang menyatakan :

Sejauh ini pelayanan yang diberikan UPT TIK masih dirasakan kurang maksimal, seperti *Server error* pada saat pengisian KRS, sangat terganggu harus mengejar waktu untuk mengisi KRS agar dapat dilakukan, dan itu juga belum tentu berhasil. (wawancara, 02 Desember 2017)

Dan juga beberapa informan atau mahasiswa FISIP lainnya yang memberikan jawaban terkait dengan prosedur pelayanan KRS adalah sebagai berikut:

Kita tidak menyatakan prosedurnya sulit prosedurnya hanya dapat dibuka dengan memasukan Nama dan Nim dan itu menurut saya mudah dilakukan, akan tetapi yang menjadi permasalahannya adalah pada *Server errornya* yang sulit untuk diterima kebanyakan mahasiswa, factor *Server errornya* lah yang terkadang membuat lama dan tidak dapat mahasiswa mengisi KRS selain itu pada portal tidak ada pilihan paket

semesternya. (wawancara, 02 Desember 2017)

Berdasarkan wawancara diatas bahwa dalam prosedur pelayanan pada UPT TIK Universitas Riau mendapatkan keluhan dari mahasiswa.

Faktor waktu merupakan faktor yang cukup penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diemban, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang sesingkat mungkin identik dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dicapai pegawai.

Tingkat produktivitas sebuah organisasi, dapat dinilai dari waktu yang diperlukan guna mencapai hasil yang akan dicapai organisasi yang bersangkutan, pada suatu periode waktu. Produktivitas kerja pegawai dalam lingkup organisasi sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja mereka, semakin tinggi motivasi kerja pegawai yang bersangkutan maka produktivitas kerja juga akan semakin meningkat. Kemampuan pegawai untuk bekerja dengan maksimal dan menghabiskan waktu yang relatif singkat tentunya dapat memberikan manfaat besar bagi organisasi.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang Kepala UPT-TIK Universitas Riau, Ir. Ridar Hendri menyatakan bahwa :

Waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah ada ketentuannya, waktu pelayanan yang diberikan diusahakan memakan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit hal tersebut merupakan bentuk pelayanan yang diberikan UPT-TIK Universitas Riau kepada mahasiswa. (wawancara, 02 Desember 2017)

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman kepada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Universitas Riau (UNRI) merupakan salah satu lembaga pendidikan negeri yang bergerak dibidang jasa pelayanan pendidikan. PUSKOM atau UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) di Universitas Riau merupakan bagian yang

bertanggung jawab terhadap pelayanan yang akan di berikan kepada mahasiswa. UPT TIK adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis yang secara khusus sebagai unit penunjang proses kegiatan belajar mengajar dan mendukung serta membantu didalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang memberikan pelayanan kepada civitas akademika menggunakan media online, media online yang dimaksud dalam penelitian ini terintegrasi dalam portal akademik, portal akademik ini merupakan salah satu fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun yang disediakan untuk mahasiswa. UPT-TIK sendiri mempunyai TUPOKSI (Tugas Pokok Dan Fungsi) berikut Tugas dari UPT-TIK yaitu :”Melaksanakan pengembangan, pengelolaan, dan pemberian layanan TIK serta pengelolaan sistem informasi”.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau dalam pengisian KRS mahasiswa di FISIP Tahun 2017 mengunakan aspek kualitas pelayanan antara lain adalah aspek prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan masih belum berjalan secara efektif diantaranya adalah penanganan terkait komplin jaringan yang sering *error*, Penyediaan sarana dan prasarana dibagian ruang atau tempat antrian mahasiswa yang ingin berurusan di bagian UPT-TIK Universitas Riau.

Adapun kendala pelayanan dari Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau dalam pengisian KRS mahasiswa di FISIP pada Tahun 2017 antara lain disebabkan oleh factor kemampuan Sumber Daya Manusia

dan sistem pelayanan yang digunakan. Indikasi pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi pelayanan, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan serta perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Sedangkan tanggapan dari dua (2) orang mahasiswa FISIP dengan memberikan jawaban sebagai berikut:

Masih terdapat beberapa Staf Pegawai UPT TIK Universitas Riau yang belum memiliki kemampuan dan kualitas kerja dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa hal ini disebabkan kurangnya tanggung jawab untuk menjalankan wewenang yang telah diberikan kepada pegawai / petugas tersebut. (wawancara, 02 Desember 2017)

Dari hasil tanggapan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa SDM yang ada di UPT TIK Universitas Riau memiliki kemampuan dan kualitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan, namun mahasiswa menilai masih ada beberapa staf pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Sarana dan prasarana

Kondisi sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan sraf pegawai kepada mahasiswa. Kondisi sarana dan prasarana tersebut meliputi lokasi bangunan, kondisi bangunan, peralatan yang tersebut meliputi lokasi bangunan, kondisi bangunan, peralatan yang sarana dan prasarana lainnya seperti kelengkapan browsur dan

formulir yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang Kepala UPT-TIK Universitas Riau, Ir. Ridar Hendri menyatakan bahwa :

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPT TIK Universitas Riau sejauh ini sudah cukup lengkap namun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa sarana dan prasarana yang kondisinya sudah tidak memadai lagi seperti tempat penyimpanan berkas, computer yang terkadang mati hidup dan sejumlah meja maupun kursi kerja serta alat-alat tulis yang jumlahnya masih kurang. (wawancara, 02 Desember 2017)

Sedangkan tanggapan dari dua (2) orang mahasiswa FISIP memberikan jawaban sebagai berikut:

Sarana dan prasarana yang dimiliki UPT TIK Universitas Riau terdapat beberapa yang jumlahnya tidak memadai lagi seperti computer yang sudah lama, dan adanya aliran listrik yang kurang stabil serta kurangnya kursi pada ruang tunggu yang jumlahnya terbatas hal ini tentunya dapat menghambat pemberian pelayanan kepada mahasiswa. (wawancara, 02 Desember 2017)

Dari hasil penelitian dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan, namun pada UPT TIK Universitas Riau masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang Kepala UPT-TIK Universitas Riau, Ir. Ridar Hendri menyatakan bahwa :

Kita dalam memberikan pelayanan ada standar operasional pelayanan atau dikenal dengan S.O.P UPT-TIK. Universitas Riau merupakan garda terdepan dari Perguruan Tinggi Negeri Universitas Riau jadi sangat diperhatikan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, seperti tingkah laku sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan serta yang mendasar sekalipun perlu diperhatikan seperti kerapian berbusana, busana harus disesuaikan sebagaimana agar terlihat rapi, bersih dll. (wawancara, 02 Desember 2017)

Terkait dengan Kompetensi petugas pemberi pelayanan berikut hasil wawancara kepada Anah Romi selaku Divisi Sistem Database UPT-TIK di Universitas Riau, adalah:

Kompetensi tidak hanya terdapat pada keahlian petugas, kerapian kebersihan juga menjadi bagian dari itu, jadi sangat penting biasanya memang ada penilaian kompetensi petugas pemberi pelayanan kepada mahasiswa. (wawancara, 02 Desember 2017)

Kompetensi petugas pemberi pelayanan tanpa disadari sangat sering dinilai oleh mahasiswa, berikut penilaian atau jawaban

dari mahasiswa FISIP UPT-TIK di Universitas Riau dalam memberikan pelayanan :

Masih terdapat petugas dalam memberikan pelayanan tidak sepenuhnya seperti timbul keterpakasaan didalamnya seperti mood petugas yang kurang baik padahal itu memang *waktu* pekerjaan yang harus dijalankan dan juga terdapat kurang kekompakan dari segi busana yang digunakan seperti dihari jumat menggunakan pakaian yang bernuansa batik misalnya dan nyatanya dilapangan masih ada pegawai atau staf yang tidak menguankannya artinya belum menimbulkan kekompakan atau keserasian. (wawancara, 02 Desember 2017).

Sejauh ini UPT TIK Universitas Riau berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sedangkan menurut Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir yaitu dasar-dasar pelayanan

kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

Empat (4) syarat pokok petugas menurut Moenir:

Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan,

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberi saran, adapun saran- saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

UPT-TIK Universitas Riau hendaknya lebih memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan, dikarenakan UPT-TIK merupakan garda terdepan dalam mendukung keberhasilan suatu instansi pendidikan, selain dari pada itu diharapkan lebih lagi memperhatikan dibidang saran dan prasarana seperti penyediaan kursi yang terbatas dan kenyamanan ruang antrian.

Perlunya kerjasama antara UPT-TIK Universitas Riau dengan mahasiswa untuk mensosialisasikan informasi-informasi mengenai, prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.

Sebaiknya atasan memperhatikan kedisiplinan pegawai dan memberikan sanksi yang tegas pada pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas.

Perlunya insentif, misal: pemberian penghargaan untuk mendorong kemauan dan keberanian pegawai dalam mengembangkan diri.

Perlunya pengadaan aliran listrik dan peralatan kerja terutama komputer pada ruang pelayanan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aan Komariah dan Djam'an Satori. 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Bandung : Alfabeta

Agus Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan*

Kolaboratif. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo

Darmawan, Deni. 2011. *Teknologi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi.

Aksara

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*.

Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Rineka. Cipta

Nomensen Sinamo. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta :Jala Permata Aksara

Ratminto, dan Atik SW. 2009. *Karakteristik pelayanan Publik*. Jakarta : LAN BPKP

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen*

Charter dan Standar Pelayanan Minimal.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Ryaas Rasyid. 1997. *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru.*
Watampone: P.T.Yarsif

Siagian, S. P. 1998. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi.*

Jakarta: Gunung Agung

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT. Refika Aditama
Sinambela. L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara
Suharsimi. 2007.