



Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi

Sukatin¹, Nuraini², Anjuna Cahya Azzahra³, Fitri Rahma Yunita⁴, Sella Fransiska⁵, Tsamrotun Nafi⁶

^{1,2,3,4,5,6} IAI-Nusantara Batang Hari

¹shukatin@gmail.com, ²nurainiaini216@gmail.com, ³anjunacahya19@gmail.com, ⁴fitrirahmayunita998@gmail.com,
⁵frsanskasella4@gmail.com, ⁶sammysyakira@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

2 Juli 2022

Disetujui :

15 Juli 2022

Dipublikasikan :

20 Juli 2022

ABSTRAK

Institusi pendidikan tinggi melambangkan institusi sosial formal yang mencakup hubungan internal dan eksternal diantara para pemangku kepentingannya. Saat ini, seiring dengan berlangsungnya era persaingan bebas, perguruan tinggi harus lebih responsif terhadap pemangku kepentingannya, terutama pemangku kepentingan internalnya, yaitu mahasiswa sebagai aset mereka. Oleh karena itu identifikasi persepsi mahasiswa terhadap kinerja institusi menjadi sangat penting. Hal ini dapat dilakukan melalui penelitian kualitas layanan perguruan tinggi, dimana analisis kepentingan kinerja dapat dilakukan dari sudut pandang : proses pembelajaran, bantuan akademik, sumber daya pendukung pendidikan, kegiatan ekstrakurikuler, komunikasi dengan pengelola institusi, dan layanan administrasi. Informasi mengenai aspek-aspek tersebut dapat menjadi alat evaluasi. Dalam jangka panjang, diharapkan mampu merevitalisasi perguruan tinggi untuk melahirkan lulusan yang berkualitas. Memenuhi syarat lulusan yang memenuhi standar dunia usaha pada akhirnya akan membantu mengembangkan daya saing negara.

Kata kunci: Kualitas, Layanan

ABSTRACT

Higher education institutions typify a social, formal institution encompassing internal and external relations among their stakeholders. at present , as free competition era endures, higher education institutions must be more responsive to their stakeholders, especially their internal stakeholders, i.e their students as their main asset. Therefore, identification of students perception toward intitutions performance is really imperative. This can be dont through research in higher education institution service quality, were importance-performance analysis can be conducted from viewpoints: learning process, academic assistance, supporting educational, resources, extracurricular activities, communication with institutions administartors, and administrative services. Information on these aspects may become a gadget for evaluation. In the long run, it is expected to be able to revitalize higher education institution to breed qualified graduates. Qualified graduates which meet the business sector standard will eventually help develop the country's competitiveness.

Keywords : Quality, Services



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu system pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan. Reformasi pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat mungkin dilakukan sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan untuk mewujudkannya. Bahkan dilihat dari urgensinya, reformasi pelayanan publik adalah sebuah keniscayaan apabila Indonesia ingin memiliki kemampuan

untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradab.

Pelayanan publik dalam sektor pendidikan masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan di Indonesia, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Usaha untuk memenuhi amanat undang-undang tersebut dilakukan melalui program Wajib Belajar 9 Tahun. Namun kondisi yang ada saat ini, partisipasi pendidikan masyarakat cenderung menurun seiring dengan meningkatnya jenjang pendidikan. Angka partisipasi masyarakat pada jenjang pendidikan dasar lebih tinggi dibandingkan dengan jenjang pendidikan menengah. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengembangkan rintisan program Wajib Belajar 12 Tahun. Salah satu tujuan program tersebut adalah memberikan kesempatan kepada seluruh masyarakat terutama yang tidak mampu secara ekonomi untuk mendapatkan layanan pendidikan jenjang menengah khususnya SMA.

Untuk mencapai tujuan program Untuk mencapai tujuan program Wajib Belajar 12 Tahun, pemerintah telah menyiapkan program Bantuan Operasional Sekolah. Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional non-personalia. Program Dana Bos ini sudah dilaksanakan. Akan tetapi, secara faktual implementasi dana tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sektor pendidikan belum diketahui.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan strategi yang tepat untuk rencana pemecahan masalah pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja instansi pemerintah, kapasitas SDM aparatur dengan menyempurnakan pendidikan dan pelatihan. Sasarannya adalah terselenggaranya pelayanan publik yang tepat, cepat, bebas biaya, dan memuaskan masyarakat sebagai konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian atau sering disebut juga metodologi penelitian adalah sebuah desain atau rancangan penelitian. Rancangan ini berisi rumusan tentang objek atau subjek yang akan diteliti, teknik-teknik pengumpulan data, produser pengumpulan dan analisis data berkenaan dengan fokus masalah tertentu. Metode penelitian (research methods) adalah “cara-cara yang dipergunakan oleh peneliti dalam merancang, melaksanakan, pengolahan data, dan menarik kesimpulan berkenaan dengan masalah penelitian tertentu.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan jenis studi korelasional, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif (descriptive research) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Menurut Furchan, penelitian deskriptif mempunyai karakteristik:

1. Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan dengan cara menelaah secara teratur-ketat, mengutamakan objektivitas, dan dilakukan secara cermat.
2. Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan, dan tidak adanya uji

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen

Manajemen berasal dari kata “manage” yang berarti mengatur. Pengaturan yang dimaksud yaitu dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Manajemen merupakan suatu proses mewujudkan tujuan yang diharapkan.

Stoner dan Wankel menjelaskan manajemen sebagai “Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling, the effort or organizing members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan upaya pengendalian anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah dicapai.” (Siswanto, 2003).

Terry (2010) menjelaskan “manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan untuk menentukan serta mencapai tujuan

melalui sumber daya manusia dan sumber lainnya”. Hasibuan (2006) mendefinisikan “manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu”. Adapun unsur-unsur manajemen yang terdiri dari 6M yaitu man, money, methode, machines, materials, dan market. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang mana fungsi manajemen tersebut mempunyai tujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi Negara. Tujuan misi Negara biasanya di atur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contoh pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi Negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Setiap warga Negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang harus dijamin pemenuhannya oleh Negara (Dwiyanto, 2010).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan professional (Hardiansyah, 2011).

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (KBBI, 1995). Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” (Sagita, 2010).

Lukman mendefinisikan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Sagita, 2010).

Batinggi (2005) menyebut “pelayanan umum lahir dikarenakan adanya kepentingan umum”. Pelayanan umum bukan merupakan tujuan melainkan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Pelayanan terdiri dari empat faktor yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
3. Sarana dan prasarana
4. Masyarakat sebagai pelanggan

Gronroos mendefinisikan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan

yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Ratminto & Winarsih, 2005).

Sedangkan Moenir mendefinisikan “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi.

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Kebijakan Publik sebagai Objek Kajian

Anderson (1994:5) memberikan definisi yang lebih sempit ia menyatakan kebijakan publik sebagai “a purposes course of action or inaction undertaken by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern”. Kebijakan publik adalah pengambilan tindakan yang memiliki maksud oleh aktor atau sekelompok aktor dalam mengatasi permasalahan atau sesuatu yang menjadi kepedulian. Artinya, kebijakan publik bukanlah random tetapi memiliki tujuan dan maksud; kebijakan publik dilakukan oleh otoritas publik; kebijakan publik terdiri dari sebuah pola tindakan yang berada dalam kerangka waktu tertentu; kebijakan publik merupakan hasil dari sebuah tuntutan, ia merupakan serangkaian tindakan pemerintahan yang terarah sebagai tanggapan dari tekanan tentang sebuah persoalan. Kebijakan publik bisa saja positif (tindakan yang dilakukan) dan bisa juga negatif (tindakan yang tidak dilakukan). Terhadap definisi Anderson ini, Theodoulou (1995: 1-9) menggunakan definisi ini dan menambahkan bahwa kebijakan publik memiliki tujuan yang khas. Ia menyelesaikan persengketaan yang terjadi terhadap sumberdaya yang terbatas, mengatur perilaku, memotivasi tindakan-tindakan kolektif, melindungi hak, dan mengarahkan kemanfaatan menuju kepentingan publik, bukan kepentingan pribadi atau kepentingan kelompok.

Tilaar dan Nugroho (2012:183-185) dalam bukunya Kebijakan Pendidikan melakukan review terhadap pengertian kebijakan publik berdasarkan literatur yang mereka telusuri. Beberapa rumusan yang ditemukan antara lain:

1. James Lester dan Rober Stewart dalam *Public Policy: An Evolutionary Approach* (2000): a process or a series or pattern of governmental activities or decisions that are design to remedy some public problem, either real or imagined;
2. BG Peters dalam *American Public Policy* (1995): the sum of government activities, whether acting directly or through agents, as it has an influence on the lives of citizens;
3. Michael Howlet and M. Ramesh dalam *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem* (1995): a complex phenomenon consisting of numerous decisions made by numerous individual and organizations. It is often shaped by earlier policies and is frequently linked closely with other seemingly unrelated decisions;

Berdasarkan telaah tersebut mereka merumuskan definisi sebagai “keputusan yang dibuat oleh Negara, khususnya Pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan dari Negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju kepada masyarakat yang dicita-citakan”.

Pada akhirnya kita bisa menyimpulkan bahwa tidak ada definisi yang persis dan universal tentang kebijakan publik. Yang ada adalah kesepakatan bersama di kalangan para ahli dan komunitas Kajian Kebijakan Publik bahwa kebijakan publik termasuk tindakan membuat pilihan-pilihan dan merancang manfaat (outcomes) atau tindakan dari keputusan-keputusan tertentu. Yang membuat kebijakan publik memiliki makna publik adalah bahwa pilihan-pilihan tindakan yang diambil didukung oleh kekuatan pemaksa (coercive powers) dari Negara untuk merespons persoalan publik. Namun demikian disadari bahwa berbagai perumusan ini sangat rentan terhadap kritik karena pada prinsipnya semua rumusan berakhir kepada “what government does”. Dengan demikian karakteristiknya akan sedemikian panjang dan dapat berupa “everything and nothing”, sebagaimana rumusan sederhana dan luas yang dikemukakan oleh Thomas R Dye dan Robert Eyestone.

Pelayanan Publik Sektor Pendidikan

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok.

Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan. Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan Negara (Kalenge, 2015).

Pelayanan sektor pendidikan ini termasuk kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya (Ridwan & Sudrajat, 2010). Peningkatan potensi kependidikan secara optimal, ada baiknya dinas Pendidikan mengontrol peningkatan potensi kependidikan agar siswa yang tidak mampu dan putus sekolah namun berprestasi diberikan kesempatan untuk menikmati pendidikan, karena pendidikan adalah hak semua anak bangsa (Paulus, 2013).

Konsep Pelayanan Beserta Dimensi-dimensinya

1. Kualitas Pelayanan pada Perguruan Tinggi

Dari konstansi sebelumnya kita dapat mengerucutkan pokok bahasan kepada kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan. Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (service quality) pun banyak dihasilkan.

Kualitas pelayanan, oleh Lewis & Booms (Tjiptono, 2005: 121) didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Lebih lanjut, Parasuraman et.al. (Tjiptono, 2005: 121) mengemukakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu: (a) Persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (Perceived service). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan; dan (b) Layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (expected service). Dalam konteks kualitas (barang & jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai faktor perbandingan evaluasi kualitas.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diukur dari perbandingan antara expected service dengan perceived service. Bila dikaitkan dengan konteks kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, maka yang dibandingkan adalah harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi yang dirasakannya, sehingga pada akhirnya kita dapat mengetahui tingkat kepuasan mereka (customer satisfaction), yang menjadi salah satu patokan dalam melihat kualitas pelayanan tersebut. Untuk melihat lebih jauh lagi aspek atau dimensi apa saja yang ditinjau dari kualitas pelayanan pada perguruan tinggi ini, akan dijelaskan dalam paparan berikut ini.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat berbagai pendapat ahli berkaitan dengan apa yang menjadi dimensi atau unsur-unsur dari kualitas pelayanan. Garvin (Lovelock, 1994: 49, Peppard & Rowland, 1995: 51) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki delapan dimensi sebagai berikut: performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, servicability, aesthetics, perceived quality.

Kemudian, dari hasil penelitiannya tentang delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations, A. Parasuraman, Valerie Zeithaml, and Leonard L. Berry (1990: 21-22, www.asq.com) memperoleh hasil bahwa terdapat sepuluh dimensi umum dari kualitas pelayanan, yaitu: tangibles-physical appearance, reliability-perform as promised constantly, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security/safety, access-easy to do business, communication-keeping customer informed, understanding customer needs. Dalam

perkembangannya, kesepuluh dimensi tersebut menjadi hanya lima dimensi pokok, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Ditegaskan pula oleh Gareth & Allison Smith (2007: 336) bahwa model SERVQUAL Parasuraman, et al. tersebut lebih menekankan pada pandangan konsumen dalam mendefinisikan kualitas pelayanan.

Sementara itu, hasil penelitian Saravanan & Rao (2007: 16) mengidentifikasi dimensi atau faktor kualitas pelayanan sebagai berikut: human aspects of service delivery, core service, social responsibility, systematization of service delivery: nonhuman aspects, tangibles of service-servicescapes, service marketing. Secara lebih spesifik, dimensi kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, Kotler & Fox (1995: 414) mengemukakan bahwa terdapat enam dimensi utama dalam kualitas pelayanan pada perguruan tinggi, yaitu: quality of instruction, academic advising, library resources, extracurricular activity, opportunities to talk with faculty members, job placement services.

Pertama, dimensi quality of instruction (kualitas pembelajaran) berkaitan dengan kemampuan dosen/instruktur dalam penguasaan materi, menyampaikan materi, keramahannya, objektivitas dalam memberikan nilai, dan sebagainya. Kedua, dimensi academic advising (bimbingan akademik) bertalian dengan dosen yang menjadi pembimbing akademik dalam hal kontinuitas, kesabaran, ketelitian, dan ketersediaan waktu dalam memberikan bimbingan akademik, dan sebagainya. Ketiga, dimensi library resources (sumber daya pendukung) meliputi ketersediaan laboratorium, perpustakaan, ruang kuliah, dan sebagainya. Keempat, dimensi extracurricular activity (aktivitas ekstra kurikuler) meliputi jumlah dan daya tarik berbagai aktivitas ekstra kurikuler, dukungan universitas terhadap kegiatan mahasiswa, dan sebagainya. Kelima, dimensi opportunities to talk with faculty members (aspek komunikasi dengan pimpinan/staf universitas) berkaitan dengan aspek kemudahan untuk menghubungi pimpinan/staf pada tingkat universitas, fakultas, jurusan atau program studi. Terakhir, dimensi job placement services (aspek pelayanan administrasi) meliputi kemampuan dan kecepatan staf bagian administrasi pada tingkat universitas, fakultas, maupun jurusan atau program studi, dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pemahaman teoritis tersebut, dapat disusun suatu kerangka pemikiran (logical framework) yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan suatu penelitian tentang kualitas pelayanan pada perguruan tinggi.

Pendidikan Tinggi yang Kompetitif

Becker dan Toutkoshian dalam Paulsen ed (2013:323) menyatakan memang ada kecenderungan tertariknya penyelenggaraan pendidikan tinggi di dunia kepada aspek organisasi dan kompetisi. Hal ini nampaknya menjadi salah satu motif bagi masyarakat untuk memasuki jenjang pendidikan tinggi. McMahan (2009) bahkan menyatakan bahwa pemerintahan nasional dan negara bagian menekankan perhatian mereka untuk menganjurkan warganegara untuk memasuki perguruan tinggi sebagai upaya untuk meningkatkan keuntungan pribadi dari individu dan pengaruh positif yang akan akan mengimbas kepada orang lain. Mereka juga percaya bahwa pendidikan juga dilihat oleh berbagai bangsa sebagai sarana untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan dengan itu menjadi lebih mampu berkompetisi satu sama lain.

Literatur menyatakan bahwa, sebenarnya dikenal berbagai pendekatan yang digunakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan pendidikan tinggi kepada masyarakatnya. (1) beberapa negara yang sudah matang (mature) seperti Amerika Serikat memiliki pendidikan tinggi yang memberikan berbagai pilihan kepada mahasiswa, sementara negara lainnya lebih terbatas dan bahkan menganjurkan masyarakatnya untuk melanjutkan ke luar negeri. Aliran filosofi yang lain (Jongbloed, 2003) menggunakan pendekatan keberagaman manajemen. Adalah biasa jika negara menggunakan pendekatan manajemen yang lebih sentralisasi dimana pemerintah mengambil keputusan tentang siapa yang dapat meneruskan pendidikan tinggi, bagaimana mahasiswa terdistribusi secara geografis dan universitas atau institut mana yang boleh beroperasi dan mana yang tidak. Namun semakin banyak negara yang melangkah menuju model yang lebih desentralistik dimana mahasiswa bebas untuk memilih apakah akan memasuki pendidikan tinggi serta kemana mereka akan masuk, sementara lembaga pendidikan tinggi bebas untuk berkompetisi langsung untuk merebut calon mahasiswa dan berbagai sumberdaya lain (Teixeira, Joengbloed, Amaral & Dill, 2004).

Dalam dunia akademik dan diskusi tentang pendidikan tinggi, biasa jika didengar istilah “market” yang berhubungan dengan “higher education”. Di sinilah kompetisi antar penyelenggara pendidikan tinggi dan antar negara terjadi. Munculnya istilah “comercialization” dan “academic capitalism”, muncul karena berkurangnya dukungan dan kemampuan pemerintah dalam mengelola pendidikan tinggi. Kerjasama dan keterkaitan dengan partner yang memikirkan keuntungan atau korporasi akan mempengaruhi tipe penelitian dan mungkin juga pendekatan dalam pengajaran yang dilaksanakan di kampus.

Dengan pendekatan di atas, kompetisi tidak saja hanya menjadi orientasi bagi alumni untuk berkiprah di dunia kerja setelah mereka tamat nanti, tetapi juga terjadi pada saat mereka menjalani pendidikan di perguruan tinggi. Perguruan tinggi memberikan jenis pelayanan yang kompetitif dalam upaya meraih calon mahasiswa yang kompetitif dan akan menghasilkan alumni yang juga bermutu tinggi.

Institusi pendidikan untuk lebih kompetitif tentu saja tidak mungkin hanya tergantung kepada dukungan pendanaan dari pemerintah. Konsep pasar dan kompetisi sudah menjadai fenomena global. Lembaga pendidikan tinggi bertarung untuk mendapatkan sumberdaya finansial untuk berkompetisi. Perguruan tinggi di Indonesia berpilaran kepada tridharma perguruan tinggi, yaitu (1) pendidikan dan pengajaran (2) penelitian dan (3) pengabdian pada masyarakat. Berbicara soal penelitian, perguruan tinggi akan berusaha keras untuk meningkatkan prestise penelitian dan ranking dalam kacamata industri, misalnya melalui rezim hak kekayaan intelektual (intellectual property rights). Sementara itu, industri pendidikan tinggi di seluruh dunia saat ini ditandai dengan tumbuhnya skema ranking internasional yang menekankan kepada pengukuran rujukan (bibliometric measures) dari output penelitian di jurnal-jurnal berreputasi (Shin, Toutkoushian & Teichler 2011).

Pendidikan tinggi terlibat lebih dari sekedar pengajaran namun lebih menekankan kepada penelitian. Pada universitas riset, proses belajar mengajar memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi bagian dari sebuah rencana terpadu dari pengembangan keilmuan (inquiry). Penelitian yang aktif akan melibatkan para mahasiswa dalam sebuah pertarungan dan tantangan ide, pertanyaan, metode pengkajian yang terdepan dalam bidangnya masing-masing, dimana dosen menempatkan posisi mereka sebagai pemancing ide dan pembelajaran dari buku teks.

Reformasi Pendidikan Tinggi Indonesia

Sebagaimana disampaikan di bagian awal dari tulisan ini kebijakan reformasi pendidikan tinggi di Indonesia sudah dimulai pada tahun ke-tiga reformasi dengan dilakukannya amandemen keempat UUD 1945 sebagai Konstitusi Indonesia dengan ditambahkannya beberapa ayat penting dalam pasal 31 tentang pendidikan nasional. Pasal hasil amandemen tersebut memberikan kewajiban bagi negara untuk melaksanakan wajib belajar 9 tahun (dasar dan menengah), perumusan satu sistem pendidikan nasional melalui undang-undang dan kewajiban fiskal untuk mengalokasikan setidaknya 20% dan annual budget untuk bidang pendidikan.

Setelah dihasilkannya UU Sisdiknas, maka untuk bidang pendidikan tinggi diterbitkan pula sebuah Undang-undang khusus tentang Pendidikan Tinggi yaitu UU No. 12 tahun 2012. Tiga tahun setelah terbitnya UU Pendidikan Tinggi, pemerintah melakukan pemisahan pengelolaan pendidikan tinggi secara nasional dengan memisahkan antara Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi dengan keluarnya Perpres No. 13 tahun 2015. Seiring dengan itu untuk pengembangan sumber daya manusia pengelola pendidikan tinggi diterbitkan UU No 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen yang dilaksanakan dengan Peraturan Pemerintah No. 37 tahun 2009 tentang Dosen.

Patut dicatat juga kebijakan dalam reformasi penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi yang diatur dalam PP No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi yang termasuk tentang pengaturan, perencanaan, pengawasan, pemantauan dan evaluasi serta pembinaan dan koordinasi pelaksanaan jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tinggi. Dengan sendirinya PP No. 4 tahun 2014 ini menjadi basis bagi manajemen pengelolaan perguruan tinggi di seluruh tanah air.

Penggunaan terminologi “daya saing”, “pasar tenaga kerja”, “manajemen”, dan komitmen untuk ikut bertarung di kawasan regional dan internasional, menunjukkan perumus kebijakan Indonesia sudah berketetapan hati untuk bertarung di kawasan yang lebih luas. Purnastuti et al (2015:184) bahkan menyimpulkan bahwa sejak tiga dekade terakhir, Indonesia menunjukkan program-program

yang ambisius untuk melaksanakan reformasi ekonomi. Jika zaman Soeharto dimanjakan oleh bom minyak dan disusul sejak tahun 1980an dengan deregulasi ekonomi. Pasca reformasi kebijakan ekonomi dilaksanakan sesuai dengan resep yang diberikan oleh International Monetary Funds (IMF) dan tentu saja lebih berorientasi kepada pasar. Hal ini seiring dengan pergeseran dunia kerja dari bidang agraria dan pertanian menuju manufaktur, transportasi, perdagangan, komunikasi, komunitas, sosial dan industri pelayanan jasa. Dunia pendidikan tinggi, disamping pendidikan vokasi, tentu saja dituntut untuk bergerak mengiringi perubahan besar ini. Di satu sisi, tuntutan perubahan ini akan semakin meningkatnya kebutuhan akan pendidikan. Nilai tambah tenaga kerja sangat ditentukan oleh kemampuan skill dan kompetensi yang mereka miliki. Tidak mengherankan jika orientasi pendidikan berpaling kepada ilmu-ilmu yang mendukung pembangunan industrial seperti ilmu eksakta dan teknologi, termasuk juga komunikasi dan bahasa. Saat-saat terakhir sangat populer di Indonesia sesuatu bidang yang dinamakan industri kreatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi Negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan, dan jaminan sosial. Setiap warga Negara memiliki hak dan kebutuhan dasar yang harus dijamin pemenuhannya oleh Negara. Kebijakan publik adalah pengambilan tindakan yang memiliki maksud oleh aktor atau sekelompok aktor dalam mengatasi permasalahan atau sesuatu yang menjadi kepedulian. Artinya, kebijakan publik bukanlah random tetapi memiliki tujuan dan maksud; kebijakan publik dilakukan oleh otoritas publik; kebijakan publik terdiri dari sebuah pola tindakan yang berada dalam kerangka waktu tertentu; kebijakan publik merupakan hasil dari sebuah tuntutan, ia merupakan serangkaian tindakan pemerintahan yang terarah sebagai tanggapan dari tekanan tentang sebuah persoalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriva Khaidir, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, (SAME: 2017) Lektor Kepala dalam bidang Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
- Chairul Furqon, Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi, Jurnal. Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
- Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, Manajemen Pelayanan Publik (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020).
- Satriadi, Tubel Agusven, dan Surya Kusumah. (2018) Kualitas Pelayanan Publik Sektor Pendidikan. Jurnal Manajemen dan Bisnis Tanjung Pinang, Vol 2. No1.
- Fikri, M. A. A., Amri, L. H. A., Nadeak, M., Novitasari, D., & Asbari, M. (2021). Urgensi Menumbuhkan Motivasi Pelayanan Publik Pegawai Puskesmas: Analisis Servant Leadership dan Mediasi Basic Need Satisfaction. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 3(6), 4172-4185.
- Rahmawati, N. D. (2022). Prosedur Pelayanan Publik Di Kecamatan Jogoroto.
- Rasyid, M. K., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2021). Penerapan Strategi Manajemen Pengetahuan untuk Meningkatkan Kinerja Institusi Pendidikan dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 8(1), 75-81.
- Kartikawati, T. S., Tarmizi, T., Yuliana, E. S., Mustafa, B., Kusmana, E., & Khamim, K. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Pontianak Melalui Pengembangan Perpustakaan Digital. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(12), 2647-2654.
- Khusnul, N. R. I., & Suharyadi, A. (2021). Strategi Dosen Dalam Manajemen E-Learning Guna Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa di Perguruan Tinggi. Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan, 8(1), 34-48.
- Mahardhani, A. J. (2021). Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 5(2), 137-155.

MARETA, J. A., Widodo, S., & Marpaung, Z. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah Ii (Doctoral dissertation, Universitas Sriwijaya).