

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang Masalah

Hal demikian menunjukkan bahwa pelayanan bukan semata-mata dalam konteks proses ketatausahaan, akan tetapi keterlibatan dalam pembangunan merupakan bagian dari pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan pelayanan prima yang selama ini dikumandangkan, masih menjadi momok yang kabur dalam system pemerintahan. Kenyataannya, pelayanan prima hanya dapat diartikan sebagai pelayanan yang cepat, namun substansi yang terpenting adalah bagaimana pelayanan itu tercipta dengan kondusif serta menyenangkan bagi pihak yang dilayani. Lucy Gaster (dalam Icshan, 2004) mengemukakan bahwa kesulitan menetapkan kualitas pelayanan di sebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan; antara harapan dan kenyataan, kepentingan warga negara secara langsung dengan kepentingan pemerintah atau produsen secara tidak langsung. Karena itulah diperlukan penentuan standarisasi kualitas pelayanan dalam berbagai dimensi secara cermat, dan merepresentasikan kebutuhan masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Pentingnya pelayanan kepada masyarakat (*public service*), dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan program reformasi nasional, tidak ada artinya apa-apa manakala pelayanan public ternyata masih buruk. Apalagi dalam rangka mewujudkan “*good governance*” dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintah, maka pelayanan public yang diakuntabel yaitu pelayanan prima sector public menjadi keharusan yang tida bisa ditunda lagi. Suharto (2005:35), mengemukakan bahwa “ciri utama dalam pembangunan kesejahteraan sosial adalah holistik dan komprehensif dalam arti setiap pelayanan sosial yang diberikan senantiasa menempatkan penerima pelanggan (*beneficearies*) sebagai manusia,

baik dalam arti individu maupun kolektivitas, yang tidak terlepas dari sistem lingkungan sosiokulturalnya”.

Paradigma pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat telah dicanangkan sejak tahun 1990-an ditandai dengan keluarnya Kepres No. 5 tahun 1995 mengenai kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, yang selanjutnya ditindaklanjuti dengan surat edaran Menko Wasbangpan No. 56 tahun 1998 mengenai pelayanan prima kepada masyarakat. Tindak lanjut dari hal tersebut maka setiap kantor/lembaga dan dinas pemerintah diminta untuk memikirkan secara jelas langkah-langkah dan prosedur dalam rangka memperjelas atau mengelola suatu pelayanan kepada masyarakat melalui papan pengumuman, pamflet dan sebagainya.

Manajemen pelayanan publik dalam organisasi publik (pemerintah) umumnya memberikan layanan berupa jasa yang memiliki karakteristik: tidak nyata (*intangible*), tidak terpisahkan (*inseparable*), tidak dapat disimpan (*perishable*), dan bervariasi (*variable*). Ciri-ciri seperti ini sering menyulitkan manajemen (umumnya para birokrat) untuk menentukan indikator kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, apakah pelayanan kepada publik yang diberikan selama ini telah memuaskan mereka atau tidak. Hal ini berbeda dengan pelayanan pada organisasi bisnis yang mentransaksikan barang yang secara fisik nampak, dan konsumen dapat secara langsung menyatakan kesukaan atau ketidaksukaannya. Karena itu dalam organisasi publik, kualitas layanan amat ditentukan oleh interaksi antara pemberi layanan (aparatur pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat).

Pelayanan yang diberikan oleh kantor pemerintah dapat dilihat dari segi ketepatan serta akses pelayanan dan tingkat kepuasan pihak-pihak yang memerlukan. Kepuasan pengguna yang dimaksud tentunya dapat tercapai apabila pelayanan, baik prosedur maupun hasil-hasilnya telah berjalan sesuai dengan aturan serta dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh individu yang terlibat dalam lembaga dimaksud. Kesiapan lembaga pemerintah dalam

merespon segala permasalahan serta kebutuhan pengguna merupakan indikator terpenting dalam penilaian, apakah instansi tersebut sudah melaksanakan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan bahwa masalah-masalah yang dihadapi dalam hal pelayanan di jurusan manajemen diantaranya yaitu belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap dosen dan mahasiswa, hal tersebut diakibatkan oleh kurangnya fasilitas yang mendukung proses pelayanan. Tidak adanya standar operasional prosedur yang dipasang di sekitar front office dapat mengakibatkan tidak ada kejelasan bagi mahasiswa dan dosen terhadap lamanya pelayanan. Informasi lain yang didapatkan yakni kurangnya tenaga administrasi dapat memperlambat proses pelayanan.

Atas dasar beberapa identifikasi masalah diatas, peneliti merumuskan judul service excellent pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada di lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada mahasiswa maupun dosen belum maksimal
- 1.2.2 Keterbatasan Fasilitas dan peralatan kantor sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan
- 1.2.3 Informasi tentang standar waktu pelayanan terhadap pembuatan surat-surat yang dibutuhkan belum ada.

1.2.4 Kurangnya pegawai administrasi yang ditempatkan di jurusan manajemen, mengakibatkan penumpukan pekerjaan di waktu-waktu tertentu, misalnya ujian proposal, seminar hasil dan ujian skripsi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, yakni: Bagaimana service excellent di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNG?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana service excellent di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai wahana dan latihan bagi penulis dalam hal penulisan karya ilmiah secara baik dan benar.
2. Dapat mengembangkan bidang ilmu administrasi khususnya service excellent.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pimpinan pada objek penelitian berkaitan dengan service excellent;
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ataupun informasi bagi lembaga khususnya jurusan manajemen, terkait dengan service excellent.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 06 Kelurahan Wumialo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Adapun dalam penelitian ini penulis memanfaatkan waktu selama 2 bulan yaitu dari 27 bulan Februari s/d 27 April 2013.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan terkait dengan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1.7.1 Observasi

Yakni merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

1.7.2 Wawancara

Yakni merupakan teknik pengumpulan data melalui komunikasi langsung antara peneliti dan responden dengan cara melakukan wawancara langsung dengan beberapa pegawai, dosen dan mahasiswa yang ada di jurusan manajemen.

1.7.3 Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dokumentasi yang berhubungan dengan service excellent.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang menggambarkan data-data yang diperoleh melalui observasi maupun wawancara dengan mengelompokkan data sesuai dengan masalah penelitian.