

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat saat ini telah menempatkan pelayanan pada standarisasi optimal dikarenakan telah banyak adanya perubahan sistem pelayanan yang terjadi dari tahun ke tahun. Upaya peningkatan pelayanan publik telah dilakukan, antara lain dengan menerbitkan berbagai landasan peraturan perundang-undangan, pedoman, dan surat edaran dibidang pelayanan publik guna memacu tumbuhnya motivasi aparatur pemerintahan untuk melakukan inovasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, antara lain telah dilakukan pencanangan secara nasional tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Dalam memberikan pelayanan, nilai filosofis yang harus dikembangkan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah "rakyat harus ditempatkan pada urutan yang pertama " *Putting people first*" pemerintah harus mencari cara yang terbaik untuk memberikan pelayanan pada rakyat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan atau Pimpinan Unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian pada PUSTIKOM UNG yang memang di tugaskan untuk mengadakan Pelayanan Kegiatan pada mahasiswa terhadap informasi Penerimaan mahasiswa baru, kartu rencana studi dan pendistribusian kartu mahasiswa. Dalam tahapan ini kemudian terdapat beberapa fenomena

yang ditemukan di lapangan, pertama. Jaringan Komputerisasi yang sering terganggu, informasi yang sering terlambat di berikan pada mahasiswa serta tingkat sosialisasi tentang tugas dan fungsi Puskom yang tidak terstruktur disampaikan .

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengangkat judul “Pelayanan Kegiatan Non Akademik di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PUSTIKOM) Universitas Negeri Gorontalo .

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

- 1.2.1. Jaringan Komputerisasi yang sering terganggu yang membuat Pelayanan tidak optimal
- 1.2.2. Informasi yang diberikan pada mahasiswa sering mengalami keterlambatan.
- 1.2.3. Tidak adanya sosialisasi yang komperhensif pada mahasiswa tentang konsep pelayanan yang ada di Puskom UNG
- 1.2.4. Minimnya Pelayanan yang bersifat Non akademik pada Pustikom UNG

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah yakni Bagaimanakah “Pelayanan Kegiatan Non Akademik di Pusat Informasi dan Komunikasi (PUSTIKOM) Universitas Negeri Gorontalo“

1.4. Tujuan Penelitian

Memperhatikan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Pelayanan Kegiatan non akademik pada Pustikom UNG.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat untuk mengembangkan pengetahuan dalam bidang Administrasi Perkantoran khususnya Pelayanan Non Akademik dan kiranya dapat mengaplikasikannya.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan kepada kepala Pustikom UNG sehubungan dengan bentuk pelayanan publik yang ada.

1.6. Tempat dan Waktu Penelitian

1.6.1. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian adalah Gedung Pustikom UNG ,alasanya penetapan lokasi penelitian adalah selain letaknya strategis dan mudah dijangkau ada beberapa masalah yang perlu dikaji secara konperhensif.

1.6.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan selama 3 bulan yaitu bulan April sampai Juni 2013

1.7. Sumber Data

Peneliti memasukan sumber data agar kiranya dapat menguatkan data yang ada dalam penelitian ini :

1.7.1. Sumber Data Primer (Kebutuhan yang Mendasar)

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh melalui Proses wawancara dengan mahasiswa yang merasakan proses pelayanan yang ada di Kampus UNG.

1.7.2. Sumber Data Sekunder (Pengganti atau Pelengkap)

Sumber data sekunder adalah sumber data yang bersumber dari literatur atau buku-buku yang relevan.

1.8.Tehnik Pengumpulan Data

1.8.1. Observasi

Observasi adalah mengamati konteks Pelayanan kegiatan non akademik yang ada di Puskom UNG yang kemudian mencari informasi yang akurat tentang mekanisme pelayanan dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan pelayanan kegiatan non akademik.

1.8.2. Wawancara

Pada dasarnya wawancara dilakukan guna untuk mendapatkan informasi secara relevan tetapi tehnik wawancara digunakan peneliti hanya untuk mendapatkan informasi lebih dekat dengan permasalahan yang ada, bukan digunakan menggali permasalahan yang ada, objek yang akan di wawancara adalah Publik itu sendiri atau mahasiswa dan para pegawai yang ada dilingkungan Pustikom UNG.

1.9.Tehnik Analisis Data

Untuk menganalisis data hasil penelitian penulis menggunakan analisis deskriptif (Gambaran) dengan menggambarkan data-data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, kemudian dikomparasikan dengan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian.