

STUDI KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MAHASISWA DI FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS MULAWARMAN

Muhammad Sunusi¹

¹Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : muhammadsunusi205@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to describe and analyze the performance of administrative services and to determine the inhibiting factors and supporting factors for the performance of administrative services at the Faculty of Pharmacy, Mulawarman University. This type of research is a qualitative descriptive. Types and sources of data used are primary data and were collected by purposive sampling and snowball sampling techniques. Data were analyzed using an interactive model. The results showed that the service performance for students at the Faculty of Pharmacy, Mulawarman University was following the procedures given to students. However, the services provided had not gone well because of the busy activities at the Faculty of Pharmacy. At the same time, the number of employees was small compared to the existing work units.

Keyword : performance, administrative services

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pelayanan Administrasi dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja pelayanan administrasi pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman. Jenis penelitian ini adalah dekriptif kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan dikumpulkan dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Data dianalisis dengan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada mahasiswa di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman sudah sesuai dengan prosedur yang diberikan kepada mahasiswa, namun pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik karena padatnya kegiatan di Fakultas Farmasi sedang pegawai yang ada jumlahnya sedikit dibanding unit kerja yang ada.

Kata Kunci : kinerja, pelayanan administrasi

Pendahuluan

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumberdaya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan masyarakat dan pencerahan hidup yang lebih baik.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditujukan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan yang memuaskan kepada orang lain. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2004).

Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman merupakan suatu institusi yang memiliki tujuan pokok yang menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka pengelolaan pendidikan tinggi sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 30 tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi, maka salah satu bentuknya adalah dengan membentuk unsur pelaksana administrasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelolaan program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Dalam kenyataan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa. Pihak administrasi tata usaha yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum nampak realistis.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman peneliti menemukan permasalahan atau kendala-kendala baik yang datang dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik dan kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, dimana masalah tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan. Adapun masalah-masalah atau kendala yang terjadi adalah belum optimalnya jaringan internet di Fakultas Farmasi, sehingga pada saat mahasiswa ingin melakukan registrasi, mengisi kartu rencana studi (KRS) mengubah mata kuliah yang diprogramkan dan melihat kartu hasil studi (KHS) sering terjadi kendala antara lain, akses yang sangat lemah dan lambat serta kadang-kadang akses data tidak berjalan sama sekali karena banyaknya mahasiswa yang mengakses website tersebut.

Kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang ada di Fakultas Farmasi yang menyebabkan salah satu kendala penerapan sistem layanan administrasi Fakultas Farmasi berbasis *online* ini seperti kurangnya sarana komputer yang disediakan digedung-gedung perkuliahan, bahkan beberapa komputer tidak berfungsi atau mati. Dimana adanya sarana komputer dititik tertentu seharusnya dapat memudahkan mahasiswa mengakses lebih cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa mengeluarkan biaya.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar tenaga kependidikan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Terkait dengan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengulas lebih jauh permasalahan kinerja layanan di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman.

Kerangka Teori

Kinerja

Secara etimologi, menurut Mangkunegara (2005:67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Ada berbagai pendapat tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkannya.

Menurut Sedarmayanti (2001:21) kinerja pegawai erat kaitannya dengan efektifitas kerja. Kinerja pegawai sebagaimana yang dikemukakan di atas menunjukkan pencapaian terhadap hasil melalui adanya kebijakan, prosedur dan kondisi lingkungan organisasi. Agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal (Simamora, 1997:339).

Kinerja adalah hasil dari suatu proses mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan-ketentuan atau kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya (Edison, Anwar, & Komariyah, 2016). Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Widodo, (2006:28) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi. Sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika kerja pegawai merupakan perihal yang penting dan perlu mendapat perhatian yang cukup dalam rangka untuk peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Roy dan Byar (dalam Keban, 2004:170) mengatakan kinerja pegawai sebagai tingkat pencapaian hasil, karena itu kinerja pegawai dapat dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan yang diinginkan.

Penilaian kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam organisasi. Nilai penting dalam dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atas kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Handoko, 1994:11).

Pelayanan Publik

Pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat disebut dengan berbagai istilah, seperti pelayanan masyarakat, pelayanan umum, atau pelayanan publik.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara No.63/Kep/PAN/7/2003 yang dimaksud Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dan selanjutnya menurut Ridwan & Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja hal ini negara adalah pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah dekriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu gejala sosial. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer, teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, serta dalam pengumpulan data penulis menggunakan cara wawancara, observasi dan tinjauan dokumen dan insiden sampling merupakan penentuan sampel berdasarkan karena kebetulan, yaitu siapa saja kebetulan bertemu dengan peneliti. Data didapat kemudian dianalisis dengan melibatkan pengerjaan reduksi data, yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi dan penyajian data sampai pada tahap penarikan kesimpulan (Creswell, 2017). Analisis data yang digunakan adalah model interaktif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014)

Hasil dan Pembahasan

Prosedur Pelayanan

Faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan dalam sebuah instansi/lembaga adalah prosedur pelayanan. Suatu instansi/lembaga haruslah mempunyai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

Untuk mencapai tujuan itu dilakukan berbagai kegiatan yang ditujukan terhadap tercapainya tujuan organisasi. Untuk mencapai sasaran organisasi dalam sebuah kegiatan itu harus dilakukan dengan cara-cara yang efektif, dengan suatu sistem yang dijalankan oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Tiap sistem yang berlaku akan terdiri atas sejumlah prosedur, yang merupakan urutan pekerjaan atau kegiatan yang terencana dengan tujuan untuk menangani transaksi usaha yang berhubungan dengan cara seragam dan terpadu. Prosedur adalah tahap-tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, dan sebagai metode langkah demi langkah secara eksak dalam memecahkan suatu masalah.

Prosedur juga dapat dikatakan sebagai pedoman sebab prosedur menguraikan cara yang tepat untuk menyelesaikan kegiatan secara urutan-urutan dari kegiatan tersebut secara kronologis. Prosedur tidak dapat berjalan sendiri melainkan dijalankan oleh orang-orang sebagai pelaksana prosedur. Tenaga manusia merupakan sumber terpenting yang harus dimiliki organisasi. Sebab tenaga manusia bersifat sebagai pelaksana dari semua langkah-langkah kebijaksanaan dan keputusan yang diambil dalam melaksanakan pekerjaan.

Prosedur pelayanan juga turut memberikan sumbangsih terhadap terwujudnya suatu pelayanan publik yang efektif. Prosedur pelayanan merupakan suatu tahap yang harus dilalui oleh mahasiswa ketika mereka ingin mengurus kepentingannya masing-masing. Prosedur pelayanan harus diterapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, demikian juga halnya prosedur pelayanan dilingkungan Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman hal itu dimaksudkan agar dapat memudahkan mahasiswa memperoleh pelayanan. Pegawai dilingkungan Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan keinginan mahasiswa, sehingga prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman bahwa kinerja pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku, hanya saja pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa belum terlaksana dengan baik, adapun yang menyebabkan belum terlaksana dengan baik kinerja pelayanan menyangkut prosedur pelayanan pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman disebabkan karena, masih terlalu padatnya kegiatan pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, sedangkan unit kerja yang ada belum sebanding dengan tenaga administrasi yang tersedia, sehingga terkadang mahasiswa yang ingin berurusan tidak bisa menyelesaikan urusannya dengan tepat waktu.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan sendiri kepada mahasiswa sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang

diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan aturan yang ada. Semakin cepat waktu penyelesaian maka akan semakin meningkatkan kepercayaan mahasiswa akan pelayanan yang diberikan. Suatu penilaian kinerja pegawai melalui penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu merupakan penilaian kerja berorientasi pada hasil. Diharapkan pegawai jika diserahi tugas selayaknya tugas-tugas tersebut dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan tepat pada waktunya

Untuk itu Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman menuntut kepada pegawai memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan dapat melaksanakan dengan sebaik-baiknya. Adanya keluhan dan rasa ketidakpuasan dari mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima atau yang diberikan oleh pegawai merupakan salah satu cermin ketidakmampuan atau merupakan indikasi kurang baiknya kinerja dalam organisasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman diketahui bahwa kinerja pelayanan administrasi pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman dalam penyelesaian pelayanan, bahwa setiap mahasiswa yang berurusan pegawai sudah berusaha melayani dengan baik sesuai dengan aturan yang ada hanya terkadang karena adanya kendala yang diluar kewenangan pegawai sehingga penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa belum berjalan dengan baik.

Produk Pelayanan

Produk jasa pendidikan adalah berupa bentuk-bentuk yang menunjukkan kualitas jasa. Perguruan tinggi dapat melakukan beberapa hal untuk mengkonkritkan produknya, yaitu dengan cara:

1. Visualisasi, yaitu gambaran bagaimana jasa pendidikan diberikan kepada mahasiswa. Misalnya bagaimana kenyamanan ruang kuliah, situasi pembelajaran di laboratorium dan kondisi perpustakaan.
2. Asosiasi, yaitu mengaitkan kualitas perguruan tinggi dengan keberhasilan para alumninya.
3. Representasi fisik, yaitu mengaitkan langsung gedung perkuliahan, fasilitas dan unit kegiatan mahasiswa.
4. Dokumentasi, yaitu dengan menunjukkan berbagai bentuk kepuasan pengguna jasa pendidikan yang berupa : berbagai bentuk penghargaan, pengakuan masyarakat, kunjungan orang-orang penting dan lain-lain.

Kualitas produk layanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan mahasiswa. Kualitas produk pelayanan dapat diketahui hasilnya dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Produk layanan yang diberikan unit kerja harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa produk layanan yang diberikan kepada mahasiswa sudah baik karena pegawai Fakultas Farmasi

Universitas Mulawarman dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa bekerja dengan penuh ketelitian, dan mengecek ulang hasil pekerjaannya untuk menghindari adanya kesalahan sebelum hasil pekerjaan tersebut diserahkan kepada pelanggan/mahasiswa.

Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses kegiatan, sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu kegiatan.

Setiap perguruan tinggi wajib memiliki sarana untuk melaksanakan Tridharma perguruan Tinggi yang meliputi, perabotan, peralatan pembelajaran, media pembelajaran, buku dan sumber belajar lain, teknologi informasi dan komunikasi, bahan habis pakai dan perlengkapan lain yang diperlukan. Dan setiap perguruan tinggi wajib memenuhi prasarana untuk melaksanakan Tridharma perguruan tinggi yang meliputi, lahan, ruang kelas, ruang pimpinan perguruan tinggi, ruang dosen, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, tempat berolahraga. Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman wajib memiliki sarana dan prasarana yang disediakan untuk pelaksanaan tugas pelayanan kepada mahasiswa agar kebutuhan pelanggan/mahasiswa dapat terlayani dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian pada Fakultas farmasi Universitas Mulawarman menyangkut sarana dan prasarana dan fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai, dan pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak saling mengganggu antara satu dengan yang lain karena sudah dilengkapi dengan sarana dan prasarana masing-masing sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pelayanan dapat lebih efektif apabila didukung dengan keterampilan dan keahlian pegawai sesuai dengan bidang kerjanya dan hal tersebut dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Untuk mewujudkan upaya-upaya tersebut maka lembaga berkewajiban memberikan pembekalan melalui pendidikan dan pelatihan di bidang pelayanan publik. Menurut substansi pekerjaan memang cukup beralasan apabila setiap pegawai dapat meningkatkan keahlian dan keterampilan sehingga dapat menunjang kelancaran tugas dan dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa. Pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti oleh pegawai telah memberikan perubahan yang cukup berarti dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, oleh karena itu diharapkan agar semua pegawai dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Upaya Dekan Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian terkendala oleh terbatasnya dana dan porsi yang disediakan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan keahlian dan keterampilan, pada hal minat pegawai untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan sangat tinggi. Mereka menyadari bahwa banyak manfaat yang dia dapatkan setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan, terutama dalam hal peningkatan keterampilan dan keahlian sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Mahasiswa cenderung merasa puas jika dilayani oleh pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan, karena kinerja mereka lebih baik terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dibanding dengan pegawai yang tidak pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan karena kurangnya keahlian dan keterampilan pegawai, maka kinerja pun kurang baik sehingga dalam memberikan pelayanan kurang memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Melihat hasil penelitian pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman tentang kompetensi petugas pelayanan bahwa, peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai sangat diperlukan bagi seluruh pegawai di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman karena dapat meningkatkan kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, disamping karena pengalaman dalam melaksanakan tugas sehari-hari hasil kerja pegawai yang pernah mengikuti pelatihan relatif lebih baik jika dibandingkan dengan pegawai yang tidak pernah mengikuti pelatihan, dan motivasi pegawai untuk mengembangkan diri cukup tinggi, hanya saja alokasi dana untuk pengembangan karir pegawai masih terbatas.

Faktor Penghambat Pelayanan Pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman

1. Terbatasnya sumber dana untuk melakukan pendidikan dan pelatihan, sehingga belum semua pegawai dibekali dengan keahlian dan keterampilan.
2. Masih kurangnya kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan pegawai administrasi di lingkungan Fakultas Farmasi sehingga keahlian dan keterampilan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa/pelanggan belum optimal.
3. Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman merupakan Fakultas yang masih baru dibanding dengan fakultas lainnya, sehingga alokasi dana masih banyak diprioritaskan bagi tenaga pendidik (dosen) dibanding dengan tenaga kependidikan (Pegawai).
4. Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman sejak berdiri sampai sekarang masih memanfaatkan gedung lama bekas PKM dan bekas laboratorium unmul, sehingga disana sini masih banyak pembenahan sarana fisik berupa rehap gedung, sehingga dana untuk peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai sangat minim, sehingga prioritas peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai belum optimal.

5. Lingkungan Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman menempati beberapa gedung yang terpisah-pisah satu dengan lainnya, antara gedung administrasi, gedung perkuliahan, dan gedung laboratorium sehingga pelanggan/mahasiswa yang berurusan memerlukan waktu agak lama.
6. Kendala lainnya gedung laboratorium yang sering terendam banjir jika hujan deras dan air sungai karang mumus meluap sehingga sewaktu waktu dapat mengganggu pelayanan praktikum mahasiswa dan dosen peneliti di laboratorium.

Faktor Pendukung Pelayanan Pada Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman

1. Adanya komitmen pimpinan yang kuat untuk meningkatkan kinerja pegawai dan hal tersebut memacu bawahan untuk bekerja lebih optimal agar tercipta pelayanan yang lebih baik.
2. Undang-undang nomor 43 tahun 2000, tentang pokok-pokok kepegawaian, sebagai dasar untuk melakukan pembinaan pegawai negeri sipil.
3. Peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2000, tentang pendidikan dan pelatihan pegawai negeri sipil, karena pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu bentuk pembinaan pegawai negeri sipil.
4. Kondusifnya stabilitas keamanan di lingkungan di Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman sehingga pegawai dapat meningkatkan kinerjanya dan mendapat hasil sesuai dengan yang diharapkan walaupun masih belum optimal.
5. Gedung laboratorium Fakultas Farmasi Universitas Bantuan dari IDB sudah hampir selesai dan ke depan sudah bisa difungsikan.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya, penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja pelayanan yang diberikan Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman kepada mahasiswa sudah sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, hanya saja pelayanan yang diberikan belum terlaksana dengan baik, disebabkan padatnya kegiatan Fakultas Farmasi, dan unit kerja yang ada, belum sebanding tenaga administrasi yang tersedia. Setiap mahasiswa yang berurusan dengan pegawai dilayani dengan baik sesuai dengan aturan, karena adanya kendala diluar kewenangan pegawai sehingga penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa belum berjalan dengan baik. Produk layanan Fakultas Farmasi yang diberikan kepada mahasiswa sudah baik karena mahasiswa yang berurusan dapat dilayani sesuai dengan keperluannya sehingga produk layanan bisa berjalan dengan sebaik.

Menyangkut sarana dan prasarana dan fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai, dan pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak saling mengganggu antara satu dengan yang lain karena masing-masing sudah dilengkapi sarana dan prasana sehingga dapat melaksanakan tugas dengan

baik. Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan masih perlu peningkatan keahlian dan keterampilan karena belum mampu meningkatkan kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Dari hasil temuan dan pembahasan maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut.

Meningkatkan alokasi sumber dana pembinaan pegawai dengan cara mengusulkan rencana anggaran belanja yang direncanakan setiap tahunnya. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan lembaga dengan cara melakukan kerjasama dengan lembaga pelatihan, baik dari lingkungan kampus Universitas Mulawarman maupun dengan lembaga pelatihan di luar Universitas Mulawarman.

Melakukan pembinaan pada semua pegawai yang terlibat dalam pelayanan pada mahasiswa dalam rangka menumbuhkan kesadaran kolektif kologial sehingga mereka memiliki komitmen yang kuat untuk melayani, hal tersebut dapat dilakukan melalui pertemuan formal maupun non formal.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Keti). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T. H. (1994). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Edition 3). Jakarta: UI-Press.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora, H. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi Pert). Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, J. (2006). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.