Persepsi Mahasiswa terhadap Indikator Prinsip Pelayanan Publik dan Berbagai Kelemahan dalam Pelayanan Publik di Tujuh Perguruan Tinggi di Indonesia

Students Perception on Indicators of Public Service Principles and Various Weaknesses of Public Service in Seven Universities in Indonesia

Asih Setiawati¹

Pusat Pendidikan dan Pelatihan
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Jalan M.H. Thamrin No,8, Jakarta Pusat

(Diterima 29/08/18; revisi 03/10/18)

Abstract

The objectives of this research are to determine student perceptions about indicators of service quality of the universities from lecturer and administrative personnel services, forms of the services and to identify opportunities for improvements in the quality of the services in the universities. Data were completed using a questionnaire consisting of closed and open questions. The number of samples analyzed were 370 respondents, using purposive sampling method at seven universities in Indonesia. Quantitative data analysis used the validity, reliability test, and descriptive statistics, while qualitative data are analyzed using the collected data. The results show that in general the students concur with the higher education quality indicators developed. Non-discrimination are the highest quality aspect, while accessibility and service cost are the lowest aspects. Students who need high service should be given without discrimination but still allow for better service seen from the convenience in the service. In general, students demand all universities run a high quality service. Even so there are various problems that still need to be fixed. Many problems identified in all the indicators, especially in attitude, effectiveness and efficiency, and discrimination. Steps need to be taken to improve student perceptions of the importance of college public indicators and improvements on the services of higher education.

Keywords: *Effectiveness and efficiency, convenience and generosity of service, non-discrimination, student participation, service quality in universities*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan persepsi mahasiswa tentang indikator kualitas layanan universitas dari dosen dan layanan personel administrasi, bentuk layanan dan untuk mengidentifikasi peluang peningkatan kualitas layanan di universitas. Data dilengkapi dengan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Jumlah sampel yang dianalisis sebanyak 370 responden, menggunakan metode *purposive sampling* di tujuh universitas di Indonesia. Analisis data kuantitatif yang digunakan adalah validitas, uji reliabilitas dan statistik deskriptif, sedangkan data kualitatif dianalisis menggunakan hasil pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa, secara umum para mahasiswa setuju dengan indikator prinsip

¹ Email: asih@ristekdikti.go.id

pelayanan publik yang dikembangkan. Mahasiswa menyetujui non-diskriminasi merupakan aspek terpenting dalam kualitas pendidikan tinggi pada mahasiswa. Dan aspek terendah adalah aspek mudah dan murah. Mahasiswa yang membutuhkan layanan tinggi harus tanpa diskriminasi tetapi masih memungkinkan untuk layanan yang lebih baik dilihat dari kemudahan dan kemurahan hati dalam layanan. Secara umum, mahasiswa menuntut semua universitas telah menjalankan layanan berkualitas. Meski begitu ada berbagai masalah yang masih perlu diperbaiki. Banyak masalah diidentifikasi pada semua indikator, terutama dalam sikap, efektivitas, dan efisiensi serta diskriminasi. Langkah-langkah perlu diambil untuk meningkatkan persepsi mahasiswa tentang pentingnya indikator publik perguruan tinggi dan perbaikan terhadap masalah yang disatukan oleh mahasiswa pada layanan pendidikan tinggi.

Kata kunci: Efektivitas dan efisiensi, kenyamanan dan kemurahan hati layanan, non-diskriminasi, partisipasi mahasiswa, kualitas layanan di universitas.

1. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini jelas terlihat bahwa lembaga penyelenggara pemerintah dituntut untuk menghasilkan produk yang bermutu. Bermutu ini dilihat dari kepuasan para *stakeholder* yang mendapatkan pelayanan publik. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan sumber daya manusia yang penting karena menjadi pelaksana langsung dari kegiatan pelayanan publik.

Pada saat ini, kinerja perguruan tinggi negeri dalam pelayanan publik masih jauh dari harapan, dan masih belum mampu menciptakan budaya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Sebagai contoh berdasarkan pantauan ICW menemukan adanya 37 kasus korupsi di perguruan tinggi sepanjang 2006-2016 dengan total kerugian negara mencapai 218,8 miliar rupiah (Berita Satu, 2016). Pelaku yang ditemukan mencakup pejabat struktural, pegawai, dosen, rektor, mantan rektor, dekan. Korupsi terjadi dalam hal pengadaan barang dan jasa, dana hibah pendidikan dan CSR, anggaran internal perguruan tinggi, dana penelitian, dana beasiswa mahasiswa, penjualan aset, suap penerimaan mahasiswa baru, suap pemilihan pejabat internal, jual beli nilai, suap akreditasi, gratifikasi mahasiswa ke dosen (Berita Satu, 2016). Perilaku korup merupakan cerminan dari buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kondisi korup dan pelayanan yang buruk ini memerlukan perubahan, sehingga sangat diperlukan evaluasi terkait pelayanan publik.

Pendidikan tinggi negeri merupakan institusi pelayanan publik dan merupakan program pemerintah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pelayanan publik bidang pendidikan tinggi dikaitkan pada kebutuhan penerima layanan, ini artinya dapat dilihat dari apa yang dirasakan oleh penerima layanan atau pengguna dalam bidang pendidikan/pengajaran, dalam hal ini adalah mahasiswa.

Para dosen dan tenaga kependidikan dalam diklat prajabatan dan diklat pelatihan dasar (Latsar) telah menerima materi serta memahami konsep dan prinsip pelayanan publik, praktik etiket pelayanan publik dan pola pikir ASN sebagai pelayan publik, maka seharusnya telah memahami bahwa manusia dalam berbagai kegiatan dan untuk menjaga kelangsungan hidupnya membutuhkan pelayanan publik. Dengan usainya diklat prajabatan dan atau pelatihan dasar, maka diharapkan adanya peningkatan mutu layanan publik.

Hasil dari diklat ini semestinya dievaluasi melalui indikator-indikator pelayanan publik yang baik. Dan sudah sepantasnya indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik tersebut dinilai dari yang mendapatkan pelayanan, dalam hal ini mahasiswa. Untuk itu, perlu dikembangkan indikator-indikator kualitas pelayanan publik perguruan tinggi pada mahasiswa terlebih dahulu.

Berdasarkan latar belakang pelayanan pendidikan tinggi, maka permasalahan penelitian yang dirumuskan adalah bagaimana indikator prinsip pelayanan publik yang dikembangkan pendidikan tinggi dapat diterima dan dipahami oleh mahasiswa; dan apa saja masalah pelayanan pendidikan tinggi yang diterima oleh mahasiswa berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik pendidikan tinggi yang dikembangkan.

2. TINJAUAN TEORITIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

Pendekatan yang umum digunakan adalah pendekatan Parasuraman dan koleganya disebut pendekatan SERVQUAL ini memberikan sepuluh faktor kualitas pelayanan publik secara umum yaitu konkret, responsivitas, keandalan, keramahan, akses, kredibilitas, komunikasi, kompetensi, pemahaman, dan keamanan (M. Chairudin; K Setyowati; D. G. Suharto, 2017), faktor-faktor ini dipersempit menjadi lima faktor yaitu keandalan, jaminan, konkret, empati, dan responsivitas (Kimari, M. M.; Gathenya, J.; Kihoro, 2018). Pendekatan ini telah digunakan untuk mengembangkan pengukuran dan penilaian kualitas pelayanan di perguruan tinggi (Saputra, 2014; Darwansyah, 2014). Pemerintah, dalam hal ini Lembaga Administrasi Negara (LAN), memilih menggunakan pendekatan yang berbasis pada konsep tata kelola pemerintah yang baik. Konsep ini dikembangkan pada tataran internasional lewat lembaga-lembaga seperti OECD dan PBB, mendefinisikan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik terdiri dari (1) akuntabilitas; (2) transparansi; (3) responsif; (4) setara dan inklusif; (5) efektif dan efisien; (6) patuh pada aturan hukum; (7) partisipatif; (8) berorientasi pada konsensus (Streiner, 2006). Sedangkan prinsip-prinsip LAN mencakup partisipatif, transparan, responsif, tidak diskriminatif, mudah dan murah, efektif dan efisien, aksesibel, akuntabel (Purwanto, E.A., Tyastianti, D., Taufiq, A., Novianti, 2017), disini terlihat bahwa prinsip responsif dan aksesibel datang dari SERVQUAL Parasuraman. Lima indikator tata kelola pemerintahan yang baik dari UN-ESCAP sama dengan indikator LAN, yaitu partisipatif, transparan, responsif, efektif dan efisien, dan akuntabel, sedangkan indikator setara dari UN-ESCAP ini mencerminkan tidak diskriminatif dan berkeadilan. Indikator yang benar-benar baru adalah mudah dan murah serta aksesibel, yang merupakan generalisasi dari prinsip penyediaan pelayanan publik di bidang pangan (Capone, R., El Bilali, H., Debs, P., Cardone, G., & Driouech, 2014; Stecyk, 2018), Pendidikan (Li, H., & Lu, 2018; Moore, 2005) dan *e-government* (Almarabeh, T., & AbuAli, 2010; Maru, A., Berne, D., Beer, J. D., Ballantyne, P. G., Pesce, V., Kalyesubula, S., ... & Chavez, 2018) kesemuanya menimbang aksesibilitas, kemudahan, dan harga yang murah sebagai prinsip pelayanan publik di bidang tersebut.

Peneliti menambahkan dua indikator baru yang mengganti prinsip aksesibel dan berkeadilan untuk menjadikan kualitas pelayanan yang dievaluasi menjadi lebih komprehensif, yaitu prinsip sikap dan etika. Hal ini karena sejalan dengan profesi dosen sebagai seorang pengajar dan mengacu pada teori pendidikan, menyatakan adanya empat kompetensi yang perlu dimiliki seorang pengajar yaitu kompetensi pedagogis, yakni kompetensi profesional, kompetensi sosial, dan kompetensi kepribadian. Kompetensi kepribadian mencakup aspek sikap dan etika (Retnawati, H., Sulistyarningsih, E., Yin, 2018). Kompetensi pedagogis masuk dalam konteks efektif dan efisien, kompetensi profesional masuk dalam konteks akuntabilitas. Dan kompetensi sosial masuk dalam prinsip-prinsip partisipatif dan responsif, sementara kompetensi kepribadian tidak dapat dimasukkan

dalam prinsip-prinsip lain dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti memasukkan kompetensi kepribadian yaitu sikap dan etika, sebagai indikator pelayanan publik tambahan selain tujuh indikator yang telah dirumuskan di atas.

Sejalan dengan alasan-alasan di atas, penelitian ini akan menguji indikator-indikator pelayanan publik yang dikembangkan pada perspektif mahasiswa. Penelitian ini akan menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan para dosen dan tenaga kependidikan yang mengacu pada indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang dikembangkan tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan campuran (Creswell, J. W., & Clark, 2017). Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini hanya berupaya menjelaskan seluruh fenomena obyek dan subyek kajian secara komprehensif berdasarkan berbagai permasalahan dan fakta yang teridentifikasi (Nazir, 1988). Pendekatan tersebut dapat mengungkapkan dan menjanjikan informasi yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu pendekatan campuran digunakan untuk mendapatkan data berkaitan dengan persepsi mahasiswa yang bersifat kuantitatif dengan data isian yang lebih kaya dan bersifat kualitatif.

Lokus kajian secara keseluruhan terdiri dari 7 lokus yang tersebar pada beberapa provinsi di Indonesia yaitu Provinsi Jawa Barat (UPI, UNPAD), Jawa Tengah (Universitas Negeri Solo), Jawa Timur (Universitas Jember), Lampung (Institut Teknologi Sumatera), Kalimantan Timur (Universitas Mulawarman), dan Bali (Universitas Ganesha). Universitas-universitas ini mewakili perguruan tinggi di kawasan Sumatera, Jawa, Bali dan Kalimantan. Jumlah universitas dari Jawa lebih banyak kerana sebanding dengan jumlah penduduk.

Responden penelitian adalah para mahasiswa yang ada di ketujuh perguruan tinggi tersebut. Responden diminta menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh para dosen yang telah mengikuti diklat prajabatan golongan III yang diselenggarakan Pusdiklat Kemenristekdikti periode tahun 2016 dan 2017.

Total jumlah populasi penelitian adalah 247.640 orang (lihat Tabel 1). Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 0.05. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 400 orang. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) = 247.640 / (1 + (247.640 \times 0,05 \times 0,05)) = 400$$

Responden sebagai sampel dipilih secara purposif berdasarkan pada jurusan dengan dosen yang telah mengikuti diklat prajabatan golongan III. Persebaran sampel ditentukan secara proporsional sesuai dengan persentase jumlah total mahasiswa. Tabel 1 menunjukkan kuota sampel untuk masing-masing perguruan tinggi.

Tabel 1. Jumlah Sampel Penelitian

Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa	Persen Total	Jumlah Sampel
Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)	41.940	20%	82
Universitas Padjadjaran (Unpad)	40.877	20%	80
Universitas Negeri Sebelas Maret (UNS)	42.201	20%	82
Universitas Jember	30.633	15%	60
Institut Teknologi Sumatera (Itera)	1804	1%	4
Universitas Mulawarman	35.042	17%	68

Perguruan Tinggi	Jumlah Mahasiswa	Persen Total	Jumlah Sampel
Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha)	23.100	9%	38

Sumber: (Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, 2017)

Data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah data primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang disampaikan secara langsung kepada responden mahasiswa. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup menanyakan tentang persetujuan responden atas pernyataan-pernyataan yang dikemukakan, sementara pertanyaan terbuka menanyakan tentang alasan-alasan responden atas kesetujuan/ketidaksetujuan tersebut.

Uji validitas kuantitatif dilakukan dengan korelasi *Pearson* antara setiap skor dengan skor total. Sementara uji reliabilitas kualitatif menggunakan reliabilitas *alpha*. Untuk validitas dan reliabilitas data kualitatif menggunakan kriteria kredibilitas, transferabilitas, dan dependabilitas (Mandal, 2018). Kredibilitas dicapai dengan pengamatan berkelanjutan dan triangulasi data. Pengamatan berkelanjutan dijamin dengan cara mengawasi responden ketika mengisi kuesioner sehingga mereka dapat menanyakan hal-hal yang tidak jelas. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan jawaban kualitatif dari responden dengan isian kuantitatif maupun dengan jawaban kualitatif dari responden lain dari program studi dan semester yang sama. Transferabilitas dicapai dengan mendeskripsikan latar dan konteks penelitian dilakukan. Dependabilitas dicapai dengan mendokumentasikan data dengan hati-hati dan terstruktur layaknya data kuantitatif.

Instrumen penelitian mencakup sembilan indikator kualitas pelayanan publik terdiri dari partisipatif, transparan, responsif, tidak diskriminatif, mudah dan murah, efektif dan efisien, aksesibel, akuntabel dan berkeadilan (Purwanto, Tyastianti, Taufiq, & Novianto, 2017). Mahasiswa diminta kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan yang bersifat positif, dalam artian bahwa dosen telah memberikan pelayanan yang bersifat partisipatif atau indikator-indikator lainnya sesuai nomor pertanyaan. Pilihan jawaban adalah sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju, dan sangat setuju. Sangat tidak setuju diberikan poin 1, tidak setuju diberikan poin 2 dan seterusnya. Setelah pertanyaan pilihan, responden diberikan pertanyaan terbuka terkait alasan atau penjelasan atas kesetujuan/ketidaksetujuan. Detail pertanyaan untuk setiap indikator kuantitatif ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Indikator	Pernyataan	Pertanyaan
Partisipatif	Penyelenggaraan pelayanan publik perlu melibatkan mahasiswa dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya.	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah mahasiswa dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengajaran di kelas, penelitian, perpustakaan, laboratorium, dan contoh dalam administrasi bidang akademik kemahasiswaan? Jelaskan!
Transparan	Menyediakan akses bagi mahasiswa untuk mengetahui segala hal yang	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju,

Indikator	Pernyataan	Pertanyaan
	terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan seperti persyaratan, prosedur, standar pelayanan, biaya, dan sejenisnya.	sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah ada akses bagi mahasiswa untuk mengetahui terkait pelayanan publik, dalam pengajaran, penelitian, atau dalam pengabdian masyarakat? Sebutkan alasannya dengan contoh dalam menyediakan akses bagi mahasiswa dalam administrasi bidang akademik.
Responsif	Tuntutan/daya tanggap dosen dan pihak universitas serta wajib mendengar dan memenuhi keluhan/tuntutan kebutuhan mahasiswa.	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah ada tanggapan dari dosen atau fakultas atas keluhan mahasiswa, baik dalam pengajaran di kelas, konseling, pembimbingan, dalam bantuan laboratorium, perpustakaan, dan kegiatan lainnya dalam pengurusan administrasi bidang kemahasiswaan? Jelaskan! Sebut dan jelaskan alasan beserta contoh tanggapan atas keluhan! Sebutkan juga adakah tanggapan dari bidang administrasi bidang akademik terhadap keluhan mahasiswa? Sebutkan contohnya!
Tidak diskriminatif	Tidak adanya perbedaan kepada para mahasiswa seperti status sosial, profesi, agama, difabel, cantik, jenis kelamin.	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah dirasakan adanya perbedaan terhadap status sosial, profesi, agama, difabel, jenis kelamin, dalam pengajaran dosen, kegiatan konseling, pembimbingan, perpustakaan, laboratorium, dan kegiatan pengabdian masyarakat? Sebutkan alasan beserta contohnya! Sebutkan juga kepuasan/ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi akademik dalam hal tidak adanya diskriminasi?
Mudah dan murah	Mahasiswa dalam memenuhi berbagai persyaratan dan membayar segala hal, memperoleh pelayanan yang mudah,	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya!

Indikator	Pernyataan	Pertanyaan
	cepat, dan murah.	Apakah dirasakan adanya kemudahan dalam pelayanan yang diberikan dosen, baik dalam urusan pengajaran, konseling, bimbingan, penelitian, sarana prasarana perpustakaan, laboratorium, penulisan jurnal, dan pelayanan administrasi? Sebutkan alasan beserta contohnya!
Efektif dan efisien	Mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai, dan caranya dengan prosedur yang sederhana, biaya yang murah.	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah pengajaran para dosen, pembimbing penelitian, konseling, perpustakaan, laboratorium, dan kegiatan pengabdian pada masyarakat dalam melaksanakan program telah sesuai tujuan, sasaran, serta efektif dan efisien? Apakah pengurusan administrasi bidang kemahasiswaan telah sesuai tujuan, sasaran, serta efektif dan efisien? Sebutkan alasan beserta contohnya!
Akuntabel	Adanya pemahaman pekerjaan yang menjadi tanggungjawab dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah pengajaran para dosen, pembimbing penelitian, konseling, perpustakaan, laboratorium, dan kegiatan pengabdian pada masyarakat dalam melaksanakan program telah dijalankan dengan penuh tanggungjawab? Apakah pengurusan administrasi bidang kemahasiswaan telah dijalankan dengan penuh tanggungjawab? Sebutkan alasan beserta contohnya!
Sikap	Sikap dosen dan PNS serta manajemen organisasi pemberi pelayanan dapat digambarkan melalui semangat, antusiasme, proaktif, antisipatif, positif, sabar, tidak mengada-ada, dan tepat waktu.	Bila jawaban saudara tidak setuju/sangat tidak setuju, sebutkan alasan beserta contohnya! Apakah pengajaran para dosen, pembimbing penelitian, konseling, perpustakaan, laboratorium,

Indikator	Pernyataan	Pertanyaan
		kegiatan pengabdian pada masyarakat, dan dalam pengelolaan administrasi bidang kemahasiswaan telah penuh semangat, antusiasme, proaktif, antisipatif, positif, sabar, tidak mengada-ada, dan tepat waktu? Sebutkan alasan beserta contohnya!
Etika	Menegakkan etika dalam setiap perilaku dan tindakan dengan sopan, menghormati, menghargai, penuh perhatian, suka menolong, terutama bagi yang membutuhkan pertolongan, tenggang rasa terhadap orang lain, ramah, menguasai diri, mengendalikan emosi dalam pembelajaran.	Apakah pengajaran para dosen, pembimbing penelitian, konseling, perpustakaan, laboratorium, dan kegiatan pengabdian pada masyarakat dan dalam pengelolaan administrasi bidang kemahasiswaan telah bersikap sopan, menghormati, menghargai, penuh perhatian, suka menolong, terutama bagi yang membutuhkan pertolongan, tenggang rasa terhadap orang lain, ramah, menguasai diri, mengendalikan emosi dalam pemberian pelayanan?

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2018

Analisis data dalam kajian ini menggunakan analisis statistik berupa statistik deskriptif untuk setiap *item* pertanyaan, analisis korelasi antar *item*, analisis varian (ANOVA) dan deskripsi atas jawaban kualitatif. Statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui nilai rata-rata dan simpangan baku dari setiap butir pernyataan. Analisis varian bertujuan mengetahui perbedaan jawaban responden berdasarkan kelompok demografis, yaitu jenis kelamin, universitas, dan semester. Analisis isi merupakan analisis yang diarahkan pada isian kualitatif responden. Analisis isi ditujukan untuk mengetahui berbagai tema yang muncul dari para responden berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini dicapai dengan memeriksa isi dan hasil responden dan mengabstraksi tema-tema yang dipandang mencerminkan gagasan utama yang berkaitan dengan indikator penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel akhir yang diperoleh adalah sebanyak 370 dari total 400 responden yang direncanakan. Sampel mahasiswa UPI direncanakan sebanyak 82 orang, namun hanya berhasil dikumpulkan sebanyak 68 responden. Sampel mahasiswa Unpad lebih banyak 62,5% dari yang direncanakan. Sementara itu sampel mahasiswa UNS kurang 31 orang dari yang direncanakan. Sampel mahasiswa Universitas Jember berhasil dikumpulkan sebanyak 28 orang, lebih rendah dari target 60 orang responden. Sampel mahasiswa ITERA lebih banyak 42 orang dari yang direncanakan. Sampel mahasiswa Universitas Mulawarman berhasil dikumpulkan sebanyak 60 orang, kurang delapan orang dari target sampel. Sampel

mahasiswa Undiksha direncanakan sebanyak 27 orang dan berhasil dikumpulkan sebanyak 16 orang (Tabel 3).

Tabel 3. Jumlah Mahasiswa yang Menjadi Sampel Riil.

Perguruan Tinggi	Jumlah Sampel	Sampel Riil
Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)	82	68
Universitas Padjadjaran (Unpad)	80	85
Universitas Negeri Sebelas Maret (UNS)	82	51
Universitas Jember	60	28
Institut Teknologi Sumatera (Itera)	4	46
Universitas Mulawarman	68	60
Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha)	27	16
Total	400	370

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2018

Sampel tersebar pada banyak program studi. Program studi paling banyak memberikan sampel adalah administrasi (12,7%), DKV (Desain Komunikasi Visual) (11,9%), serta Perpustakaan dan Informasi (14%). Tidak semua responden lebih banyak perempuan daripada laki-laki. Sementara itu, pada mahasiswa yang memberikan informasi semester, kebanyakan adalah semester 3-4 yaitu sebesar 42,9% (Tabel 4).

Tabel 4. Statistik Deskriptif Sampel Penelitian.

	Frekuensi	Persen
Program Studi		
Administrasi	47	12,7
Akuntansi	33	8,9
DKV (Desain Komunikasi Visual)	44	11,9
Ekonomi Manajemen	32	8,6
Etika Bisnis	19	5,1
IESP (Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan)	25	6,8
IPSE (International Program on Science Education)	16	4,3
Perpusinfo	52	14,1
Teknik Elektro	34	9,2
Teknik Sipil	12	3,2
Lainnya	56	15,2
Jenis Kelamin		
Perempuan	151	40,8
Laki-laki	78	21,1
Tidak memberi tahu apa jenis kelaminnya	141	38,1
Semester		
1-2	45	12,2
3-4	159	42,9
5-6	53	14,3
7-8	27	7,3
9-10	6	1,6
Tidak memberi tahu	80	21,6

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2018

Secara keseluruhan, jawaban responden atas pertanyaan kuantitatif dapat dirangkum dalam tabel 5. Diamati bahwa kesetujuan tertinggi mahasiswa terdapat pada aspek tidak diskriminatif (4,41), etika (4,20), dan responsif (4,15). Sedangkan kesetujuan terendah ada pada aspek mudah dan murah (3,89), efektif dan efisien (3,99). Terkait variasi jawaban, tampak bahwa jawaban variasi tertinggi dilihat dari simpangan baku dengan nilai terbesar, adalah mudah dan murah (0,900), responsif (0,814), serta efektif dan efisien (0,811). Sementara itu, jawaban dengan kesepakatan tertinggi adalah butir transparansi (0,779), etika (0,788), dan akuntabel (0,794).

Tabel 5. Jawaban Responden Atas Pertanyaan Penelitian.

	Rata-Rata	Simpangan Baku
Partisipatif	3,95	0,796
Transparan	4,07	0,779
Responsif	4,15	0,814
Tidak diskriminatif	4,41	0,812
Mudah dan murah	3,89	0,900
Efektif dan efisien	3,99	0,811
Akuntabel	4,02	0,794
Sikap	4,04	0,814
Etika	4,20	0,788

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2018

Kesembilan skor di atas kemudian menjadi subjek dari uji validitas dan reliabilitas. Dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total, sehingga menandakan semua indikator valid untuk menunjukkan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien *alpha* juga lebih besar dari 0,60, yaitu 0,774, hal ini menandakan bahwa secara keseluruhan, butir indikator telah tergolong reliabel. Sementara itu, langkah-langkah untuk menjaga validitas dan reliabilitas data kualitatif dilakukan sepanjang proses pengumpulan dan pendokumentasian data seperti terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Uji Validitas dan Reliabilitas.

	Korelasi	Signifikansi
Partisipatif	0,495	Signifikan
Transparan	0,568	Signifikan
Responsif	0,620	Signifikan
Tidak diskriminatif	0,606	Signifikan
Mudah dan murah	0,598	Signifikan
Efektif dan efisien	0,674	Signifikan
Akuntabel	0,610	Signifikan
Sikap	0,581	Signifikan
Etika	0,623	Signifikan
Reliabilitas <i>alpha</i>	0,774	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2018

4.1 Partisipatif

Terkait pernyataan bahwa “Penyelenggaraan pelayanan publik perlu melibatkan mahasiswa dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasilnya”, sebagian besar mahasiswa setuju (49,7%) dan sangat setuju (24,6%). Hanya ada dua mahasiswa yang

menyatakan sangat tidak setuju dan sebelas yang tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 3,95 dengan simpangan baku 0,80.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada partisipasi mahasiswa dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil adalah karena mahasiswa merupakan bagian dari universitas dan pelayanan publik, karena mahasiswa ingin berperan aktif, dan karena penyelenggaraan harus disesuaikan dengan kebutuhan civitas akademika, khususnya mahasiswa. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan partisipasi berpendapat bahwa partisipasi akan mengakibatkan kesalahan karena semestinya pelayanan publik ditangani oleh ahli, dan menurut mereka dosen jauh lebih ahli dari mahasiswa, akan menimbulkan diskriminasi karena tidak semua mahasiswa yang dapat dilibatkan, mahasiswa dapat menjadi sumber masalah itu sendiri ketimbang membantu dalam memecahkan masalah, dan telah ada pembagian tugas yang jelas dan tujuan pendidikan yang jelas.

Analisis ANOVA dilakukan untuk melihat perbedaan berdasarkan gender, semester, dan kampus. Terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,042 < 0,05$), dengan laki-laki cenderung lebih setuju dari perempuan (4,06 vs 3,84). Tidak ada perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester. Di sisi lain, terdapat perbedaan signifikan berdasarkan kampus ($p = 0,016 < 0,05$). Kampus dengan mahasiswa yang setuju dengan partisipasi adalah UNS (4,04), Itera (4,02), dan Mulawarman (4,20), sementara kampus dengan mahasiswa dengan kesetujuan terendah adalah Undiksha (3,69), UPI (3,74), dan Unpad (3,96).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa dilibatkan atau tidak, hampir seluruh mahasiswa menyatakan bahwa mereka dilibatkan dalam berbagai hal. Bentuk-bentuk pelibatan ini mencakup penelitian, administrasi kemahasiswaan (pengisian monitoring perkuliahan), persiapan alat belajar, evaluasi hasil pembelajaran, saran agar pembelajaran lebih interaktif, pengelolaan perpustakaan, pengembangan laboratorium, pengabdian masyarakat, pengembangan kebijakan perkuliahan, surat menyurat (absensi, beasiswa, identitas), pengelolaan parkir, sosialisasi dan seminar, diskusi pelayanan publik, pencarian sponsor, dan pameran.

Walau demikian, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pada jawaban mahasiswa. *Pertama*, mahasiswa mengaku bahwa hanya sebagian dari mereka yang dilibatkan dan itupun hanya pada pelaksanaan, jarang yang dilibatkan pada perencanaan. *Kedua*, sebagian pelibatan bersifat *volunteer*, sementara pelibatan lainnya berdasarkan kompetensi (misalnya pada penelitian). *Ketiga*, beberapa mahasiswa memandang bahwa pelibatan mahasiswa hanya karena keterbatasan jumlah dosen, bukan karena hak mereka untuk terlibat. *Keempat*, beberapa mahasiswa memandang bahwa pelayanan publik bermakna pada masyarakat luar kampus, bukan pada diri mereka sendiri sebagai mahasiswa. Hal ini khususnya terjadi pada sampel mahasiswa dari UNS dan Universitas Mulawarman sehingga kebanyakan mereka menyatakan bahwa mereka tidak dilibatkan.

4.2 Transparansi

Terkait pernyataan bahwa “Menyediakan akses bagi mahasiswa untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan seperti persyaratan, prosedur, standar pelayanan, biaya, dan sejenisnya”, sebagian besar mahasiswa setuju (48,6%) dan sangat setuju (30,8%). Tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan 12 yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 4,07 dengan simpangan baku 0,78.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada penyediaan akses bagi mahasiswa terkait dengan pelayanan publik adalah agar mahasiswa

mendapatkan kejelasan, menghindari salah paham, dan melibatkan mahasiswa dalam pelayanan publik. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan transparansi berpendapat bahwa ada informasi yang bersifat sensitif dan tidak dapat dibagikan seperti biaya dan dana.

Terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,001 < 0,01$), dengan laki-laki lebih banyak memilih setuju daripada perempuan (4,32 vs 3,98). Terdapat pula perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,044 < 0,05$). Mahasiswa semester tinggi cenderung melihat transparansi tidak penting mahasiswa dengan semester rendah. Begitu pula, terdapat perbedaan signifikan berdasarkan kampus ($p = 0,000 < 0,001$). Kampus dengan mahasiswa yang setuju dengan transparansi adalah Mulawarman (4,45), UNS (4,18), dan Ganesha (4,16), sementara kampus dengan mahasiswa yang tingkat kesetujuannya rendah terhadap transparansi adalah UPI (3,82), Jember (3,86), dan Itera (3,96).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa diberikan transparansi atau tidak, hampir seluruh mahasiswa menyatakan bahwa mereka dilibatkan dalam berbagai hal. Bentuk-bentuk transparansi ini mencakup media *online*, rencana pembelajaran studi, informasi lomba dan beasiswa, nilai, kalender akademik, prosedur dan syarat, referensi, majalah dinding, bahan ajar, *wifi*, brosur.

Walau demikian, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam jawaban mahasiswa. **Pertama**, mahasiswa mengaku bahwa transparansi hanya diberikan secara *online* sementara tidak ada media *offline* yang disirkulasikan. **Kedua**, cara penyampaian informasi dianggap kurang jelas, baru disampaikan ketika diminta, dan mahasiswa dimarahi ketika meminta penjelasan tersebut. **Ketiga**, informasi yang ada simpang siur dan kurang resmi. **Keempat**, terdapat mahasiswa yang menyebutkan adanya ketidakjelasan dalam peminjaman aula karena disebutkan tidak ada biaya sewa, tetapi setelah dikonfirmasi ternyata diminta biaya sewa Rp 300.000,00. **Kelima**, transparansi yang paling sulit diperoleh adalah transparansi biaya/anggaran. **Keenam**, dalam hal transparansi mengenai persyaratan, prosedur, rincian biaya, dan lain-lain, biasanya hanya bersifat informatif. Tidak dijelaskan mengapa hal-hal tersebut harus ada atau mengapa dalam kuantitas seperti itu. **Ketujuh**, tingkat transparansi yang diperoleh mahasiswa berbeda karena ada informasi-informasi tertentu yang hanya dibagikan kepada Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) sehingga mahasiswa yang tidak memiliki akses dengan BEM, tidak mendapatkan akses pada informasi tersebut. **Kedelapan**, terdapat informasi yang tidak transparan dalam penggantian pembimbing skripsi sehingga membingungkan mahasiswa. **Kesembilan**, terdapat mahasiswa yang menyebutkan bahwa saat menanyakan beasiswa pada bagian pengurus beasiswa, mahasiswa tersebut malah dimarahi. Kesembilan hal tersebut di atas membutuhkan lebih banyak diskusi dan pengamatan terhadap berbagai faktor pencetusnya agar mendapat solusi terbaik bagi semua pihak.

4.3 Responsivitas

Terkait pernyataan mengenai "Tuntutan/keluhan para mahasiswa wajib didengar dan dipenuhi oleh dosen dan kampus", sebagian besar mahasiswa setuju (38,1%) dan sangat setuju (39,7%). Tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan delapan yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 4,15 dengan simpangan baku 0,81.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya respon dosen terhadap keluhan mahasiswa adalah karena demi masa depan mahasiswa, karena mahasiswa adalah agen perubahan, dan demi kesetaraan hak untuk bersuara. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan responsivitas tidak memberikan alasan.

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,475 > 0,05$). Tidak pula terdapat perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,537 > 0,05$). Begitupun, tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan kampus ($p = 0,094 > 0,05$).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa mendapatkan respon atau tidak, kebanyakan mahasiswa menyatakan mendapatkan respon dalam berbagai bentuk. Bentuk-bentuk keluhan yang direspon oleh dosen dan universitas yang dikemukakan mahasiswa mencakup saran atas apa yang harus dilakukan mahasiswa, pengajuan penambahan sarana dan prasarana, proses penempatan mahasiswa dalam PPL, kualitas dosen pembimbing akademik, birokrasi, kelonggaran waktu tugas, penggantian AC, metode pembelajaran yang membosankan, kehilangan helm, penambahan tempat duduk, kehadiran dosen, temperamen dosen, kecurangan saat ujian, kenyamanan dalam belajar, tempat diskusi, serta ruangan khusus untuk mengerjakan tugas.

Bentuk-bentuk responsivitas antara lain mencakup konseling akademik, pencarian jalan keluar oleh dosen, dosen yang menerima keluhan kemudian mencatat dan membahasnya dalam rapat dosen. Dosen yang “menjemput bola” sebelum mahasiswa mengeluh, solusi administratif, bimbingan skripsi, kuliah semester pendek, dosen yang mencari tahu alasan mahasiswa tidak dapat hadir setelah tiga kali perkuliahan berturut-turut.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam jawaban mahasiswa yang mengindikasikan kurangnya respon dari dosen dan universitas. **Pertama**, banyak mahasiswa masih takut untuk mengkritik dosen karena khawatir akan berdampak pada nilainya. **Kedua**, mahasiswa hanya mampu mengeluh dalam kuesioner dan dengan teman sekelas serta tidak berani menyampaikan pada pihak terkait. **Ketiga**, hanya ada beberapa dosen yang responsif dan diberikan label oleh mahasiswa sebagai dosen yang peka dan peduli. **Keempat**, responsivitas tampaknya masih terbatas pada kegiatan akademik sementara kegiatan kemahasiswaan masih kurang mendapatkan respon walaupun telah disebarkan kuesioner keluhan. **Kelima**, demonstrasi mahasiswa masih ada dalam hal UKT (Uang Kuliah Tunggal). **Keenam**, ada perbedaan dalam responsivitas dosen pembimbing karena terdapat dosen yang melakukan evaluasi dan ada yang tidak sehingga mahasiswa tidak tahu harus berkeluh kesah pada siapa. **Ketujuh**, terdapat keluhan terkait kurikulum yang terlalu berat ke teori daripada praktik/pelatihan, tetapi hal ini belum mendapatkan respon. **Kedelapan**, terdapat analisis dari mahasiswa bahwa faktor budaya berperan besar bagi mahasiswa dalam mengajukan keluhan. Faktor budaya ini adalah budaya sopan santun sehingga dianggap segan dan kurang pantas untuk mengeluh pada dosen.

Untuk aspek kedelapan, dengan mempertimbangkan faktor budaya lewat analisis kuantitatif yang membedakan antara mahasiswa di Jawa dan Luar Jawa, seperti yang diklaim oleh mahasiswa bersangkutan. Hal ini dilakukan dengan menjalankan analisis varian pendapat mahasiswa terhadap responsivitas berdasarkan Jawa dan Luar Jawa. Faktanya, hasil ANOVA menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan ($p = 0,249 > 0,05$), menandakan bahwa faktor budaya tampaknya tidak berperan dalam menentukan sikap terhadap responsivitas. Walau begitu, faktor budaya Jawa dan Luar Jawa tampaknya justru menentukan sikap mahasiswa terhadap transparansi ($p = 0,005 < 0,01$). Mahasiswa Luar Jawa lebih menuntut transparansi dari pada mahasiswa Jawa (4,22 vs 3,98). Sementara itu, terkait sikap atas partisipasi mahasiswa, tidak terdapat perbedaan antara Jawa dan Luar Jawa ($p = 0,174 > 0,05$).

4.4 Tidak Diskriminatif

Mengenai pernyataan “Tidak adanya perbedaan kepada para mahasiswa seperti status sosial, profesi, agama, difabel, cantik, jenis kelamin”, sebagian besar mahasiswa setuju (28,9%) dan sangat setuju (57,8%). Terdapat dua orang mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan sembilan yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 4,41 dengan simpangan baku 0,81.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya pelayanan publik yang tidak diskriminatif adalah karena pada dasarnya semua sama, satu nusa satu bangsa, dan perlakuan diskriminatif hanya akan menambah masalah. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan tidak diskriminatif tidak memberikan alasan.

Terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,023 < 0,05$). Laki-laki lebih setuju tidak adanya diskriminasi daripada perempuan (4,51 vs 4,26). Terdapat pula perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,016 < 0,05$). Mahasiswa semester rendah cenderung tidak diskriminatif dibandingkan dengan mahasiswa semester tinggi. Tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan Jawa dan Luar Jawa ($p = 0,058 > 0,05$) maupun berdasarkan asal kampus ($p = 0,066 > 0,05$).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa mendapatkan perilaku diskriminatif atau tidak, kebanyakan mahasiswa menyatakan tidak mendapatkannya. Walau begitu, terdapat beberapa responden yang menyatakan adanya perilaku diskriminatif. Beberapa basis diskriminasi yang diidentifikasi antara lain mahasiswa kesayangan diprioritaskan, mahasiswa yang terlibat dalam proyek dengan dosen sering dibicarakan di depan mahasiswa secara umum, mahasiswa yang mampu justru mendapatkan keistimewaan, mahasiswa difabel yang berkuliah di lantai atas menggunakan tangga karena belum ada lift, beasiswa diberikan hanya pada mahasiswa yang cantik atau dekat dengan dosen, mahasiswa semester awal berhijab panjang dipandang dengan curiga, golongan minoritas (tidak disebutkan dalam hal apa) dijauhi oleh golongan mayoritas, dosen “agamis” yang mengutamakan ajaran agama tertentu dalam berinteraksi dengan mahasiswa, anak pejabat dimudahkan dalam mendapatkan tempat KKN atau PPL, peminjaman ruangan dimudahkan bagi yang memiliki uang, dan adanya prioritas dosen pada mahasiswa anggota himpunan.

Meskipun demikian, ada pula aspek diskriminasi yang bersifat positif (bernilai toleransi). Misalnya, mahasiswa difabel mendapatkan tempat pengabdian masyarakat yang tidak terlalu jauh dari kampus. Selain itu, terdapat dosen yang menghentikan pelajaran ketika azan walaupun agamanya bukan Islam.

Selain hal di atas, mahasiswa juga menyorot masalah status sosial yang berdampak pada kinerja akademis. Salah satu mahasiswa menyorot bagaimana kepemilikan laptop dan *pentab* membuat mahasiswa tersebut mampu mengerjakan tugas dengan lebih baik. Selain itu, mahasiswa mengeluh dengan situasi pada praktikum malam, karena perempuan menjadi lebih berisiko dalam hal keamanan dibandingkan laki-laki.

4.5 Mudah dan Murah

Pada pernyataan bahwa “Mahasiswa dalam memenuhi berbagai persyaratan dan membayar segala hal memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, dan murah”, sebagian besar mahasiswa setuju (40,5%) dan sangat setuju (27,8%). Terdapat empat orang mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan 17 yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 3,89 dengan simpangan baku 0,90.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya pelayanan publik yang mudah dan murah adalah karena seluruh mahasiswa merasakan dimudahkan dalam memenuhi berbagai persyaratan dalam pembayaran, mudah diakses

dan biaya yang terjangkau. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan pelayanan yang mudah dan murah tampaknya mengalami mispersepsi karena menganggap bahwa biaya akan mempermudah pelayanan atau karena menganggap bahwa pernyataan ini bukan masalah kesetujuan tetapi lebih pada masalah praktik di lapangan. Hal ini mengakibatkan, tingginya jumlah mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju sesungguhnya menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam aspek ini, bukan menunjukkan kesetujuan mahasiswa atas pernyataan bersangkutan.

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,067 > 0,05$). Terdapat perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,000 < 0,05$). Mahasiswa semester rendah cenderung menekankan aspek mudah dan murah dibandingkan dengan mahasiswa semester tinggi. Tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan Jawa atau Luar Jawa ($p = 0,063 > 0,05$) tetapi terdapat perbedaan berdasarkan kampus ($p = 0,000 < 0,001$). Mahasiswa dengan persepsi aspek mudah dan murah yang tinggi adalah mahasiswa Ganesha (4,22), Itera (4,13), Unpad (4,02), dan UNS (4,02). Mahasiswa dengan persepsi aspek mudah dan murah yang rendah adalah mahasiswa UPI (3,41), Jember (3,89), dan Mulawarman (3,80).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa mendapatkan pelayanan yang mudah dan murah, kebanyakan mahasiswa menyatakan mendapatkan hal tersebut. Bentuk-bentuk aspek mudah dan murah ini antara lain: pemakaian media sosial dan *whatsapp* untuk komunikasi, biaya kuliah disesuaikan dengan penghasilan orang tua, kemudahan dalam konseling, kebebasan memakai fasilitas untuk mencetak di lab, kemudahan dalam meminjam alat (kamera, proyektor, dan sebagainya), kebebasan memakai fasilitas prodi semaksimal mungkin, tidak dipungut biaya untuk mendapatkan surat keterangan aktif kuliah, SK Skripsi, atau peminjaman fasilitas kelas untuk acara himpunan, dosen mudah ditemui, akses internet, perbaikan surat izin yang salah/ditolak, bantuan beasiswa untuk mahasiswa kurang mampu, materi disediakan dosen, peminjaman buku di perpustakaan mudah dan gratis, bantuan dana bagi kegiatan BEM dan kemahasiswaan, pembayaran di bank lain walaupun di luar daerah, pengumpulan tugas secara *online*, dan transfer tanpa harus menggunakan rekening.

Selain itu, ada pula beberapa permasalahan yang diungkapkan oleh mahasiswa. Permasalahan ini mencakup adanya birokrasi yang panjang dan rumit, fasilitas prodi/kemahasiswaan/UKM yang masih berbayar, koneksi *wifi* yang terputus-putus, kesulitan bimbingan skripsi pada dosen yang memiliki kesibukan lain, perlunya pembayaran untuk sewa ruangan guna kegiatan kemahasiswaan, ada mahasiswa yang terlalu sering diminta menunggu dan mendapat pelayanan yang disertai amarah, masih sulit mendapatkan keringanan biaya, dan pembuatan surat yang lama.

4.6 Efektif dan Efisien

Adapun mengenai pernyataan bahwa “Mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai, dan caranya dengan prosedur yang sederhana dan biaya yang murah”, sebagian besar mahasiswa setuju (46,5%) dan sangat setuju (28,1%). Tidak terdapat mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan 15 yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 3,99 dengan simpangan baku 0,81.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah karena prosedur yang baik akan memberikan kemudahan dari pemberi layanan serta penerima layanan, agar mahasiswa tidak kesulitan, dan karena mahasiswa juga memiliki waktu yang padat. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan pelayanan yang efektif dan efisien tampaknya mengalami mispersepsi karena menganggap bahwa pernyataan ini bukan masalah

kesetujuan tetapi lebih pada masalah praktik di lapangan. Hal ini mengakibatkan, tingginya jumlah mahasiswa yang tidak setuju sesungguhnya menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam aspek efektivitas dan efisiensi, bukan menunjukkan kesetujuan mahasiswa atas pernyataan bersangkutan.

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,199 > 0,05$). Terdapat perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,000 < 0,05$). Mahasiswa semester rendah cenderung menekankan efektivitas dan efisiensi dibandingkan dengan mahasiswa semester tinggi. Tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan Jawa atau Luar Jawa ($p = 0,909 > 0,05$) tetapi terdapat perbedaan berdasarkan kampus ($p = 0,000 < 0,001$). Mahasiswa dengan persepsi efektivitas dan efisiensi yang tinggi adalah mahasiswa Ganesha (4,09), Unpad (4,26), dan UNS (4,10). Mahasiswa dengan persepsi efektivitas dan efisiensi yang rendah adalah mahasiswa UPI (3,68), Jember (3,68), dan Itera (3,96).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien, kebanyakan mahasiswa menyatakan mendapatkan hal tersebut. Bentuk-bentuk efektivitas dan efisiensi ini antara lain: silabus yang dibahas sebelum perkuliahan, pelaksanaan yang sesuai tema, perencanaan yang baik dan implementasi yang lancar, sosialisasi sebelum program, kecukupan SDM serta perangkat sarana dan prasarana, kedisiplinan, cepat dalam membuat surat rekomendasi, kesesuaian dengan visi misi perguruan tinggi, kesesuaian antara PKM (Program Kreativitas mahasiswa) dengan minat mahasiswa, pemberian bimbingan, fasilitas, dan arahan untuk PKM, lebih memahami bahasa dan gaya komunikasi mahasiswa, dosen memberi jam tambahan jika target belum tercapai, tanya jawab, tugas di luar kampus, sistem *online*, metode simulasi, cara mengajar yang jelas dan interaktif, pemberian tugas yang tidak memberatkan mahasiswa dari segi biaya, tugas tidak perlu dicetak, praktikum dengan bahan baku yang mudah didapat dan murah, menggunakan materi terbaru, dan dosen tidak meminta gratifikasi.

Meskipun demikian, ada pula beberapa permasalahan yang diungkapkan oleh mahasiswa. Permasalahan ini mencakup adanya beberapa hal yang masih memerlukan biaya, gaya mengajar yang menyulitkan bagi mahasiswa, surat-menyurat yang mendadak dan sering salah, kewajiban melampirkan PKM untuk administrasi justru membuat mahasiswa menghalalkan segala cara untuk mendapatkannya, birokrasi yang panjang, adanya biaya sewa tempat yang mahal walaupun mahasiswa telah membayar UKT dengan harga tinggi, pembelajaran yang monoton, waktu belajar terlalu lama sehingga menjadi tidak fokus, ada dosen yang hanya mencatat rumus/materi di papan tulis, mata kuliah yang bersamaan waktunya, tidak ada informasi tentang jadwal pengurusan KRS (Kartu Rencana Studi), pengajar yang kadang absen, mahasiswa tidak kompak walaupun telah ada program persatuan mahasiswa, prosedur *online* yang sering salah dan menghabiskan banyak waktu, dan terdapat dosen yang mengajar terlalu cepat.

4.7 Akuntabilitas

Mengenai pernyataan bahwa "Adanya pemahaman pekerjaan yang menjadi tanggungjawab dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka", sebagian besar mahasiswa setuju (47,3%) dan sangat setuju (29,2%). Terdapat satu mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan 10 yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 4,02 dengan simpangan baku 0,79.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya pelayanan publik yang akuntabel adalah agar dapat mengerti, agar dapat dipertanggungjawabkan, dan setiap tindakan mengandung tanggungjawab. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan pelayanan yang akuntabel tidak memberikan alasan.

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,140 > 0,05$). Tidak pula terdapat perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,092 > 0,05$). Tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan Jawa dan Luar Jawa ($p = 0,855 > 0,05$) tetapi terdapat perbedaan berdasarkan kampus ($p = 0,027 < 0,05$). Mahasiswa dengan persepsi akuntabilitas yang tinggi adalah mahasiswa Itera (4,22), Unpad (4,18), dan UNS (4,12). Mahasiswa dengan persepsi akuntabilitas yang rendah adalah mahasiswa UPI (3,81), Jember (3,96), dan Mulawarman (3,87).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa mendapatkan pelayanan yang akuntabel, kebanyakan mahasiswa menyatakan mendapatkannya. Bentuk-bentuk akuntabilitas ini antara lain: dosen memberikan bimbingan sampai akhir, dosen menjalankan kewajibannya, dosen masuk tepat waktu, memberikan jam pengganti jika tidak hadir, memberi nilai secara adil, memberikan biografi diri, profesional, menyampaikan materi dengan baik, alur pengaduan yang jelas, pemeriksaan absensi, jujur, pemakaian referensi yang dapat dipertanggungjawabkan, dan informasi perkuliahan dari dosen diberikan sebelum dosen masuk.

Selain itu, ada pula beberapa permasalahan yang diungkapkan oleh mahasiswa. Permasalahan akuntabilitas ini mencakup adanya dosen yang tidak menerangkan beberapa materi pembelajaran, ada dosen yang masih terlambat pada proses pembelajaran, birokrasi yang rumit, pelayanan *online* yang buruk, dosen yang jarang hadir, peminjaman ruangan sulit karena pihak yang bertanggungjawab tidak hadir, lambatnya publikasi, dan lambatnya pembuatan kartu mahasiswa.

4.8 Sikap

Mengenai pernyataan bahwa "Sikap dosen dan PNS serta manajemen organisasi pemberi pelayanan dapat digambarkan melalui semangat, antusiasme, proaktif, antisipatif, positif, sabar, jujur, dan tepat waktu", sebagian besar mahasiswa setuju (44,9%) dan sangat setuju (31,1%). Terdapat satu mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan 11 yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 4,04 dengan simpangan baku 0,81.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya sikap dalam pelayanan publik adalah hal-hal tersebut dibutuhkan dalam proses organisasi, mencerminkan profesionalisme, dan agar saling memotivasi. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan sikap tampaknya mengalami mispersepsi karena menganggap bahwa pernyataan ini bukan masalah kesetujuan tetapi lebih pada masalah praktik di lapangan. Hal ini mengakibatkan, tingginya jumlah mahasiswa yang tidak setuju sesungguhnya menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam aspek sikap, bukan menunjukkan kesetujuan mahasiswa atas pernyataan bersangkutan. Hal ini juga tercermin dalam jawaban dari mahasiswa yang setuju dan sangat setuju.

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,077 > 0,05$). Namun, terdapat perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,005 < 0,01$). Mahasiswa semester tinggi memandang sikap dosen lebih penting daripada mahasiswa semester rendah. Sejalan dengan hal ini, tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan Jawa-Luar Jawa ($p = 0,301 > 0,05$) dan tidak pula terdapat perbedaan berdasarkan kampus ($p = 0,053 > 0,05$).

Pada pertanyaan mengenai apakah mahasiswa mendapatkan sikap yang positif dalam mendapatkan pelayanan, kebanyakan mahasiswa menyatakan mendapatkannya. Bentuk-bentuk sikap positif ini antara lain: semangat berkarya bersama mahasiswa, adanya rasa kekeluargaan, dosen telah ada di dalam kelas sebelum waktu masuk, dosen partisipatif, sabar dalam menghadapi keluhan, jujur, tidak mempersulit, mampu mengendalikan situasi,

proaktif, terbuka, membimbing, tidak marah dan baik hati, disiplin dan memotivasi, ramah, merespon secara baik dan konsisten, mendahulukan pelayanan dibandingkan istirahat, memberikan penjelasan berulang-ulang hingga mahasiswa paham, memberi umpan balik.

Meskipun demikian, ada pula beberapa permasalahan yang diungkapkan oleh mahasiswa. Permasalahan sikap ini berkaitan dengan perbedaan individu dosen sehingga masih ada dosen yang santai dalam mengajar, tidak tepat waktu, tidak mampu mengendalikan emosi, birokrasi lomba tidak dilayani dengan baik, mahasiswa kadang dibuat bingung, ada dosen yang masih acuh tak acuh, cerewet, jarang masuk kelas, tidak memberikan kabar, tidak memberikan tugas, memberikan penjelasan tidak sesuai dengan mata kuliah, tidak ramah, tidak tepat janji, masuk hanya satu jam atau beberapa menit saja, kurang disiplin, memberikan peringatan yang agak keras, dan petugas administrasi yang kadang *jutek* dan membalas dengan nada tinggi ketika ditanya tentang birokrasi.

4.9 Etika

Mengenai pernyataan bahwa “Menegakkan etika dalam setiap perilaku dan tindakan dengan sopan, menghormati, menghargai, penuh perhatian, suka menolong, terutama bagi yang membutuhkan pertolongan, tenggang rasa terhadap orang lain, ramah, menguasai diri, mengendalikan emosi dalam pembelajaran”, sebagian besar mahasiswa setuju (41,1%) dan sangat setuju (40,5%). Terdapat satu mahasiswa yang menyatakan sangat tidak setuju dan enam yang menyatakan tidak setuju. Nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban adalah 4,20 dengan simpangan baku 0,79.

Alasan umum yang diungkapkan untuk setuju atau sangat setuju pada pentingnya etika dalam pelayanan publik adalah agar tidak mempunyai pandangan buruk dari mahasiswa dan karena kita adalah makhluk sosial. Sementara itu, mahasiswa yang tidak setuju dengan etika tidak memberikan alasan.

Tidak terdapat perbedaan signifikan pada jawaban responden berdasarkan gender ($p = 0,092 > 0,05$). Terdapat perbedaan signifikan jawaban responden berdasarkan semester ($p = 0,001 < 0,01$). Mahasiswa semester rendah memandang etika dosen lebih penting daripada mahasiswa semester tinggi. Terdapat pula perbedaan signifikan berdasarkan Jawa dan Luar Jawa ($p = 0,008 < 0,01$), dengan mahasiswa Luar Jawa lebih menganggap penting etika daripada mahasiswa di Jawa (4,34 vs 4,12). Terdapat pula perbedaan berdasarkan kampus ($p = 0,038 < 0,05$). Mahasiswa yang paling menganggap penting etika adalah mahasiswa Itera (4,50), Ganesha (4,34), dan Mulawarman (4,22). Mahasiswa yang kurang menganggap penting etika adalah mahasiswa Jember (3,89), UPI (4,10), dan Unpad (4,16).

Terkait pertanyaan apakah mahasiswa mengamati etika yang positif dalam mendapatkan pelayanan, kebanyakan mahasiswa menyatakan mengamatinya. Bentuk-bentuk etika ini antara lain kesabaran dalam mengajar, mengendalikan emosi, menghormati, menghargai, dan saling menolong, mengayomi, sangat baik, tidak pernah berkata kotor, sopan, ramah, dan perhatian.

Meskipun demikian, ada pula beberapa permasalahan etis yang diungkapkan. Permasalahan etis ini antara lain dosen yang sering *jutek* dan memarahi mahasiswa, meliburkan mahasiswa tanpa konfirmasi terlebih dahulu, meremehkan dan menjatuhkan mahasiswa, membawa kopi dan bersepatu saat memasuki laboratorium foto, dan petugas akademik yang senang mengulur-ulur waktu.

4.10 Pembahasan

Gambaran di atas menunjukkan bahwa indikator-indikator pelayanan publik perguruan tinggi terhadap mahasiswa telah cukup diterima dengan baik oleh mahasiswa seperti terlihat pada tabel 7. Mahasiswa menyadari bahwa pelayanan publik perguruan tinggi yang berkualitas haruslah tidak diskriminatif, responsif, transparan, akuntabel, dan diberikan oleh para pelayan publik yang memiliki sikap dan etika yang baik. Terkait indikator mudah dan murah serta efektif dan efisien, ketidaksetujuan sebenarnya bukan karena mahasiswa tidak setuju dengan indikator tersebut, tetapi disebabkan mahasiswa memandang berdasarkan pengalamannya bahwa indikator-indikator tersebut tidak tampak pada pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini tidak bermakna bahwa indikator tersebut buruk, tetapi bahwa indikator tersebut jika dinilai pada penerapannya, akan memberikan nilai yang rendah. Khusus untuk indikator partisipatif, hierarki keahlian di perguruan tinggi tampak membatasi pandangan mahasiswa mengenai apakah prinsip partisipatif layak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di lembaga sarat kepakaran ini atau tidak. Mungkin menurut mereka, partisipasi mahasiswa justru memperburuk kualitas pelayanan publik tersebut.

Tabel 7. Indikator Pelayanan Publik Menurut Persepsi Mahasiswa

Indikator	Kesetujuan Mahasiswa	Masalah yang Ditemukan
Partisipatif	Kontroversial jika diterapkan di perguruan tinggi	4
Transparan	Diterima	9
Responsif	Diterima	8
Tidak diskriminatif	Diterima	10
Mudah dan murah	Diterima	8
Efektif dan efisien	Diterima	12
Akuntabel	Diterima	8
Sikap	Diterima	21
Etika	Diterima	5

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2018

Partisipasi memang merupakan isu yang rumit, tetapi masalah ini dapat diselesaikan jika mahasiswa diajak berpartisipasi dalam bidang yang memang lebih mereka kuasai daripada bidang yang lebih dikuasai oleh dosen atau administrator. Lagi pula, setidaknya dalam aspek-aspek tertentu, partisipasi mahasiswa mutlak dibutuhkan demi kelancaran pelayanan publik. Mahasiswa dapat berpartisipasi dalam memberikan informasi, membangun komunikasi dengan para pemangku kepentingan, menjadi tempat konsultasi bagi dosen atau administrator terkait program-program yang mengarah pada mahasiswa, bersama dengan mahasiswa merencanakan program tersebut, dan mengendalikan serta mengawasi pelaksanaan suatu program berdasarkan suatu kerangka evaluasi yang telah ada (Marchington & Wilkinson, 2005). Pada kenyataannya, mahasiswa tidak dilibatkan dalam perencanaan, dan pelibatan mahasiswa justru lebih disebabkan oleh kurangnya tenaga dosen dan administrator, bukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara langsung.

Terdapat empat masalah pada aspek partisipasi, sembilan masalah transparansi, delapan masalah responsivitas, 10 masalah diskriminasi, delapan masalah pada aspek mudah dan murah, 12 masalah efektivitas dan efisiensi, delapan masalah akuntabilitas, 21 masalah sikap, dan lima masalah etika. Jika hanya melihat pada kuantitas, aspek pelayanan publik yang masih bermasalah besar pada perguruan tinggi di Indonesia adalah masalah sikap individual dosen dan administrator, diikuti dengan masalah efektivitas dan efisiensi,

serta masalah diskriminasi. Upaya meningkatkan sikap dosen dan administrator, karenanya, harus mengarah bukan saja pada upaya mengefektifkan diklat yang mengajarkan sikap pelayan publik yang baik, tetapi juga berbentuk upaya-upaya meningkatkan iklim kerja yang baik, *self efficacy*, karir, dukungan mitra, dan faktor distal dan proksimal lainnya.

Masalah pada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berkaitan erat dengan begitu banyak faktor yang turut berperan pada saat perencanaan, implementasi, dan evaluasi pelayanan publik tersebut. Masalah ini dapat disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, kurangnya anggaran, kualitas sumber daya manusia, jumlah pasokan sarana dan prasarana, dan sebagainya. Setiap masalah yang ada perlu ditelusuri dan dilihat satu persatu. Dengan cara ini, penelitian sekarang memberikan manfaat dengan cara mengungkapkan apa saja masalah yang perlu diatasi oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang mereka berikan.

Temuan yang menarik dari permasalahan di atas adalah bagaimana diskriminasi ternyata masih berlangsung luas di perguruan tinggi di Indonesia, walaupun mahasiswa memandang bahwa non-diskriminasi merupakan aspek terpenting dalam kualitas pelayanan perguruan tinggi pada mahasiswa. Tidak ada diskriminasi 'parah' yang didasarkan pada suku dan agama, kecuali terkait pernyataan ambigu mahasiswa bahwa ada diskriminasi minoritas dan adanya diskriminasi 'tersirat' seperti kecurigaan pada perempuan berhijab panjang serta pembelajaran yang menitikberatkan pada ajaran agama tertentu. Tetapi ada diskriminasi khas perguruan tinggi seperti mahasiswa kesayangan, mahasiswa yang terlibat proyek, mahasiswa yang dekat dengan dosen, anak pejabat, anak himpunan, mahasiswa cantik, dan sebagainya. Hal ini patut disayangkan terjadi pada negara yang menjunjung tinggi keanekaragaman dan bhinneka tunggal ika seperti Indonesia ini. Tetapi tentu saja, diskriminasi juga tetap menjadi masalah di perguruan tinggi, termasuk di negara maju seperti Amerika Serikat (Lee & Rice, 2007).

Diskriminasi adalah naluri manusia. Berdasarkan etnis dan agama telah terjadi sejak zaman dahulu. Meskipun demikian, hal ini tidak bermakna bahwa pelayanan publik harus mengikuti naluri tersebut. Karenanya, perguruan tinggi mesti segera mengatasi masalah diskriminasi ini secepatnya. Hal ini tidak mudah karena diskriminasi merupakan masalah sensitif.

5. PENUTUP

Kesimpulan bahwa: Mahasiswa menyadari bahwa pelayanan publik perguruan tinggi yang berkualitas haruslah tidak diskriminatif, responsif, transparan, akuntabel, dan diberikan oleh para pelayan publik yang memiliki sikap dan etika yang baik serta mudah dan murah, efektif dan efisien, serta partisipasi. Penelitian selanjutnya perlu diarahkan untuk menjadikan indikator-indikator ini sebagai instrumen untuk mengukur secara langsung kualitas pelayanan publik di perguruan tinggi, terlebih karena indikator-indikator ini telah ditunjukkan valid dan reliabel. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa secara kualitatif, kualitas pelayanan publik di perguruan tinggi telah cukup baik. Penelitian ini juga menemukan adanya berbagai masalah yang masih harus diselesaikan agar pelayanan publik di perguruan tinggi menjadi lebih sempurna.

Saran dari penelitian ini adalah perlunya perguruan tinggi untuk memperbaiki aspek-aspek kualitas pelayanan yang masih buruk, sesuai dengan daftar hal-hal yang telah ditemukan dalam penelitian ini. Secara khusus, masalah diskriminasi, efektivitas dan efisiensi, serta sikap dosen dan administrator adalah masalah yang paling memerlukan perhatian karena memiliki berbagai bentuk, mengindikasikan banyaknya permasalahan

yang masih harus diperbaiki dibandingkan dengan indikator kualitas pelayanan publik perguruan tinggi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A General Framework for e-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Berita Satu. (2016). ICW Temukan 37 Kasus Dugaan Korupsi di Perguruan Tinggi. Retrieved September 18, 2018, from <http://www.beritasatu.com/hukum/395846-icw-temukan-37-kasus-dugaan-korupsi-di-perguruan-tinggi.html>
- Capone, R., El Bilali, H., Debs, P., Cardone, G., & Driouech, N. (2014). Food system sustainability and food security: connecting the dots. *Journal of Food Security*, 2(1), 13-22.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage Publications.
- Darwansyah. (2014). Pengukuran dan Penilaian Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi. *Jurnal Saintifika Islamica*, 1(2), 19-38.
- Kimari, M. M.; Gathenya, J.; Kihoro, J. (2018). Influence Of Training On Judicial Service Delivery In Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 5(1), 275-303.
- Lee, J. J., & Rice, C. (2007). Welcome to America? International Student Perceptions of Discrimination. *Higher Education*, 53(3), 381-409. <https://doi.org/10.1007/s>
- Li, H., & Lu, J. (2018). Legislation for early childhood education: A case study of China. *Children and Youth Services Review*, 86(C), 32-41.
- M. Chairudin; K Setyowati; D. G. Suharto. (2017). High Performance is Not Always Directly Proportional to Service Quality: A Case of One-stop Service of Sragen. *International Journal of Administrative Science & Organizations*, 24(2), 78-90.
- Mandal, P. C. (2018). Qualitative research : Criteria of evaluation. *International Journal of Academic Research and Development*, 3(2), 591-596.
- Marchington, M., & Wilkinson, A. (2005). Direct Participation and Involvement. In *Managing Human Resources: Personnel Management in Transition* (pp. 398-423).
- Maru, A., Berne, D., Beer, J. D., Ballantyne, P. G., Pesce, V., Kalyesubula, S., ... & Chavez, J. (2018). Digital and data-driven agriculture: Harnessing the power of data for smallholders. *Global Forum on Agricultural Research and Innovation*.
- Moore, J. C. (2005). The Sloan Consortium quality framework and the five pillars. The Sloan Consortium.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta, Indonesia: Ghalia Indonesia.
- Purwanto, E.A., Tyastianti, D., Taufiq, A., Novianti, W. (2017).) Modul Pelatihan Dasar Calon PNS: Pelayanan Publik. Jakarta, Indonesia: Lembaga Administrasi Negara.
- Purwanto, E., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). Modul Pelatihan dasar calon PNS: Pelayanan Publik (Lembaga Ad). Jakarta.
- Retnawati, H., Sulistyarningsih, E., Yin, L. . (2018). Students' Development in Teaching Practice Experience: A Review from Mathematics Education Students. *Jurnal Riset Pendidikan Matematika*, 5(1), 1-17.
- Saputra, R. . (2014). Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Negeri Padang. *Bahana Manajemen Pendidikan*, 2(1), 564-573.
- Statistik Pendidikan Tinggi. (2017). Jakarta.
- Stecyk, K. (2018). Good Governance of Food Security in Nunavut. *Journal of Food Research*, 7(4), 7.

Streiner, F. W. S. (2006). Transparency as an Element of Good Governance in the Practice of the EU and the WTO: Overview and Comparison. *Fordham Int'l LJ*, 30, 1545.