

## Administrative Services of the Faculty of Social Sciences in University of Dehasen Bengkulu for Students During the Covid-19 Pandemic

## Administrative Services of the Faculty of Social Sciences in University of Dehasen Bengkulu for Students During the Covid-19 Pandemic

Dea Gusholianda <sup>1)</sup>; Evi Lorita <sup>2)</sup>; Yusuarsono <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>2)</sup> [evilorita@unived.ac.id](mailto:evilorita@unived.ac.id)

### How to Cite :

Gusholianda, D., Lorita, E., Yusuarsono. (2022). Administrative Services of the Faculty of Social Sciences in University of Dehasen Bengkulu for Students During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal ISO*, 2(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v2i1>

### ARTICLE HISTORY

Received [29 April 2022]

Revised [15 Mei 2022]

Accepted [15 Juni 2022]

### KEYWORDS

Administrative Services, Covid-19 Pandemic, Administration Services for Students.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu Kepada Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi yang diukur melalui indikator Sistem Administrasi Universitas Dehasen Bengkulu Di Masa Pandemi Covid 19 Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: (1) Tangibility (Bukti Langsung): Gedung dan ruangan FIS sudah bagus karena tertata dengan rapi, bersih dan indah. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dilakukan di ruang fakultas yang sudah diberi sekat kaca atau pelat loker pelayanan. Dimana di loker tersebut tersedia pemberitahuan mengenai larangan untuk berkerumun, aturan 3 M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak). (2) Reliability (Keandalan): Keandalan yang diberikan oleh staf Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa di masa pandemi covid-19 berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas. (3) Responsiveness (Daya Tanggap): Daya tanggap yang menjadi prinsip pelayanan administrasi kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu menerapkan indikator: pelayanan cepat dan tepat waktu, serta penyampaian informasi yang jelas. (4) Assurance (Jaminan dan Kepastian): Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu memberikan jaminan dan kepastian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan administrasi. Jaminan dan kepastian yang dimaksud dalam pelayanan administrasi ini mengenai waktu dan ketepatan atas layanan administrasi yang diterima oleh mahasiswa. (5) Empathy (Perhatian): Karyawan/staf administrasi di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu cepat respon dan tanggap memberikan informasi kepada semua mahasiswa yang membutuhkan pelayanan administrasi dengan pelayanan yang sopan dan ramah.

### ABSTRACT

This study aims to determine the Administrative Services of the Faculty of Social Sciences, Dehasen Bengkulu University to Students During the Covid19 Pandemic. This research uses qualitative research methods. The focus in this research is administrative services which are measured through the indicators of the Bengkulu Dehasen University Administration System in the Covid 19 Pandemic Period in Providing Services to Students. Methods of data collection using interview techniques, observation and documentation. Based on the research results, it is known that: (1) Tangibility (Direct Evidence): FIS buildings and rooms are good because they are neatly arranged, clean and beautiful. Providing services to students is carried out in a faculty room that has been given a glass partition or through a service locker. Where in the locker there is a notification regarding the prohibition for crowding, the 3M rule (wearing a mask, washing hands and keeping a distance). (2) Reliability: The reliability provided by the staff of the Faculty of Social Sciences, Dehasen Bengkulu University in providing administrative services to students during the COVID-19 pandemic is guided by the principles of efficiency and effectiveness. (3) Responsiveness: Responsiveness which is the principle of administrative services to students at the Faculty of Social Sciences, University of Dehasen Bengkulu, applies indicators: fast and timely service, and clear information delivery. (4) Assurance (Assurance and Certainty): The Faculty of Social Sciences, University of Dehasen

*Bengkulu, provides guarantees and certainty to students in providing administrative services. The guarantee and certainty referred to in this administrative service regarding the time and accuracy of the administrative services received by students. (5) Empathy (Attention): Employees/administrative staff at the Faculty of Social Sciences, University of Dehasen Bengkulu, are quick to respond and are responsive in providing information to all students who need administrative services with polite and friendly service.*

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 (*Coronavirus Disease-19*) telah mempengaruhi sistem pendidikan di seluruh dunia yang mengarah ke penutupan sekolah dan perguruan tinggi. Pada tanggal 27 April 2020, sekitar 1,7 miliar siswa terkena dampak sebagai respons terhadap pandemi. Menurut pemantauan UNICEF, 186 negara saat ini telah menerapkan penutupan berskala nasional dan 8 negara menerapkan penutupan lokal. Hal ini berdampak pada sekitar 98.5% populasi siswa di dunia (UNESCO, 2020). Kebijakan yang diambil oleh banyak negara termasuk Indonesia dengan meliburkan seluruh aktivitas pendidikan, membuat pemerintah dan lembaga terkait harus menghadirkan alternatif proses pendidikan bagi peserta didik maupun mahasiswa yang tidak bisa melaksanakan proses pendidikan pada lembaga pendidikan (Purwanto et al., 2020:57).

Penelitian Gewin (2020:18) menyatakan bahwa banyak universitas di seluruh dunia telah menunda atau membatalkan berbagai kegiatan seperti *campus event*, seminar, konferensi, kompetisi olahraga dan kegiatan lainnya. Universitas telah bergerak cepat untuk mentransisikan berbagai program agar pembelajaran tetap berlangsung. Menanggapi hal tersebut, UNESCO (2020) merekomendasikan penggunaan program pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) dan membuka aplikasi serta platform pendidikan yang dapat digunakan sekolah atau perguruan tinggi untuk menjangkau pelajar dan mahasiswa dari jarak jauh. Sekitar 96 Negara telah membuka platform berupa perpustakaan *online*, siaran edukasi di televisi, video simulasi, serta program *online* lainnya (Basilaia et al., 2020).

Penutupan sekolah, Universitas dan Perguruan Tinggi yang lama dan karantina di rumah (*self quarantine*) mungkin memiliki efek negatif pada kesehatan fisik dan mental (Brazendale et al., 2017:67). Didukung penelitian YoungMinds (2020:142) Hampir 83% anak muda beranggapan bahwa pandemi memperburuk kondisi kesehatan mental yang sudah ada sebelumnya. Hal ini dikarenakan adanya penutupan sekolah, hilangnya rutinitas sehari-hari dan koneksi sosial yang terbatas. Sisanya mengalami gejala kecemasan, yang berkorelasi positif dengan meningkatnya kekhawatiran akan keterlambatan akademik. Berbagai dampak yang diakibatkan pandemi COVID-19 dirasakan oleh kalangan pelajar termasuk mahasiswa khususnya mahasiswa tingkat akhir (S1).

Adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan pemerintah menjadi salah satu kendala selama penelitian. Skripsi dan perkuliahan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi sebagai bagian untuk mendapatkan gelar sarjana. Terhambatnya riset penelitian mengakibatkan progres dalam penulisan skripsi tidak berkembang. Hal ini dirasakan oleh mahasiswa karena sebagian besar penelitiannya dilakukan di lapangan dan laboratorium yang ditutup hingga meredanya wabah COVID-19.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kemendikbud (2020) memberi kebijakan untuk memperbolehkan pelaksanaan perkuliahan dan skripsi tanpa riset lapangan dan menggantinya dengan studi literatur. Sementara, Dirjen Dikti mengeluarkan Surat Edaran Nomor 302/E.E2/KR/2020 tentang masa belajar penyelenggaraan program pendidikan. Salah satu poinnya yaitu adanya perlindungan bagi mahasiswa yang terancam *drop out* (DO) akibat situasi darurat COVID-19, dengan memberi kebijakan perpanjangan masa studi selama satu semester.

## LANDASAN TEORI

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 14 menyebutkan: "Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi". Sebagai institusi jasa pendidikan bagi masyarakat umum, institusi/lembaga tentu memberikan pelayanan kepada publik (mahasiswa dan masyarakat). Pelayanan ini dititikberatkan pada pelayanan administrasi akademik disamping pelayanan administrasi keuangan. Namun karena tujuan atau inti dari pelayanan pendidikan adalah bidang akademik, maka seolah-olah pelayanan administrasi keuangan menjadi terabaikan. Hal ini bisa terjadi, karena pelayanan administrasi keuangan telah melekat dengan sendirinya. Artinya pelayanan akademik akan diperoleh seorang mahasiswa manakala mahasiswa tersebut telah melaksanakan atau memenuhi kewajiban administrasi keuangan.

Selain itu, suatu institusi tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan bagi mahasiswa (masyarakat), tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan "hidupnya", hal

ini bisa dipertahankan bila salah satu indikatornya mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini mutlak diperlukan agar tercipta suatu loyalitas bagi masyarakat yang kelak akan menjadi modal berharga bagi suatu organisasi di masa depan (Achmad, 2006:37). Oleh karenanya diperlukan konsep berwawasan pelanggan, yakni organisasi yang memusatkan perhatian pada pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Secara intern, pelayanan dihadapkan pada tuntutan dan pemuasan kepentingan berbagai pihak, seperti: pimpinan, pemegang saham (yayasan), karyawan dalam organisasi itu sendiri. Untuk kepentingan ini diperlukan adanya manajemen yang baik dan efektif sehingga mahasiswa sebagai "sasaran" penerima layanan akan merasa puas. Selain itu, walau di luar organisasi namun ada pihak yang ikut merasakan kepentingan dari keberhasilan pelayanan itu, yaitu orang tua mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Mengkaji masalah pelayanan, hal yang tidak bisa terlepas darinya adalah orang-orang atau personal yang terlibat, baik langsung memberikan pelayanan maupun orang yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan. Personal di lingkungan organisasi kerja di sebut sebagai karyawan atau pegawai, merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari organisasi tersebut (Nawawi, 2007:87). Perkataan terpilih ini memberikan arti tidak semua orang bisa memberikan pelayanan, sebab itu seorang karyawan harus memiliki keterampilan tertentu agar pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif dan efisien, disamping itu mahasiswa sebagai penerima pelayanan juga akan memperoleh kepuasan.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di Universitas Dehasaen Bengkulu yang melakukan pelayanan pada mahasiswa dalam pengurusan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh kampus antara lain pelayanan Biro Administrtasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK), Biro Administrasi Umum (BAU), UPT Perpustakaan, UPT Puskom (Pusat Komputer) Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Akademik : Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Fakultas KIP, Fakultas Pertanian, Fakultas Sastra. Dimana dalam pelayanan yang dilakukan oleh pihak kampus masih adanya kendala yang dilakukan dalam kepengurusan pelayanan administrasi terutama pada masa covid 19. Terjadinya sistem *shift* karyawan bagian staf administrasi. Sehingga mahasiswa berurusan menyesuaikan kehadiran karyawan tersebut, tidak jarang mahasiswa menunda kepengurusan administrasi apalagi waktu kepengurusan dibatasi dalam memberikan pelayanan dan pihak kampus menerapkan protokoler Covid-19.

Permasalahan yang kemudian terjadi adalah pada saat Covid-19 adanya pengurangan petugas dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa sehingga berdampak dalam pelayanan yang sudah menerapkan protokoler kesehatan, ada batas tempat duduk yang berjarak 1 meter dan menutup tempat pelayanan dengan kaca, dan wajib memakai masker. Dalam penelitian ini peneliti hanya melakukan penelitian pada administrasi di bagian Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial saja dengan judul penelitian **Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Univesitas Dehasen Bengkulu Kepada Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid19.**

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara *holistic*. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi yang diukur melalui indikator Sistem Administrasi Univesitas Dehasen Bengkulu Di Masa Pandemi Covid 19 Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa. Indikator penelitian menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan terdiri dari *Tangibility* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan dan kepastian), dan *Empathy* (perhatian).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Dehasen Bengkulu sebagai lembaga yang bergerak di jasa pendidikan bagi masyarakat umum, pelayanan yang baik dan memuaskan tentu adalah tujuan penting yang wajib diterapkan. Penitikberatan pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan administrasi akademik.

Kenyamanan, efisiensi dan ketepatan merupakan prinsip pelayanan administrasi yang diterapkan di Universitas Dehasen Bengkulu. Standar pelayanan yang terdapat di Universitas Dehasen Bengkulu didasarkan pada waktu pelayanan, sarana prasarana pendukung, dan kompetensi karyawan atau staf/petugas. Langkah yang ditempuh adalah selalu komitmen terhadap aturan (kalender pendidikan/akademik dan adanya lembaga penjamin mutu. Universitas Dehasen Bengkulu juga mempunyai strategi yang diterapkan di semua fakultas, termasuk Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial yakni dengan meningkatkan SDM dan mengikutkan pendidikan serta pelatihan bagi tenaga administrasi.

Pada masa Covid-19 semua system pelayanan yang diberikan baik Lembaga negeri maupun swasta terdapat keterbatasan pelayanan baik secara verbal maupun non verbal. Di masa pandemi seperti ini Universitas Dehasen Bengkulu berupaya dengan mencoba beradaptasi dengan kondisi yang terjadi. Kebijakan yang dibuat oleh Universitas Dehasen Bengkulu adalah tetap membuka dan memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa dengan menerapkan protokol kesehatan dan berbasis teknologi. Teknologi yang terdapat di lingkungan Universitas Dehasen Bengkulu terus dikembangkan agar tetap memberikan pelayanan terbaik bagi khalayak banyak terkhususnya bagi mahasiswa. Tak terkecuali yang diterapkan pula di Fakultas Ilmu–Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu, dengan keterbatasan berinteraksi dengan mahasiswa secara lebih, Fakultas Ilmu–Ilmu Sosial terus berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk para mahasiswanya. Memberikan fasilitas pelayanan yang dapat dimanfaatkan mahasiswa dengan tetap mematuhi protokol Kesehatan yang memang dianjurkan oleh pemerintah Kota Bengkulu, melengkapi diri dengan selalu mencuci tangan atau menyediakan handsanitizer setelah maupun sesudah melayani mahasiswa, dan juga memberikan mereka beberapa akses kemudahan baik itu via komunikasi secara online atau melayani secara sosial media. Dengan demikian, mahasiswa tetap mendapatkan layanan yang cepat dan tepat agar mengurangi dampak covid-19 dan juga kerumunan masal. Hal ini dilakukan oleh Fakultas Ilmu–Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu sebagai wujud pelayanan terbaik yang diberikan kepada mahasiswa tanpa mengurangi keterbatasan atau kendala berkomunikasi perihal apa saja yang mereka butuhkan untuk menunjang pembelajaran dan juga sistem administrasi yang mereka perlukan.

Hasil penelitian yang peneliti lakukan di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dengan judul Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Univesitas Dehasen Bengkulu Kepada Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid–19 adalah sebagai berikut:

### 1. **Tangible (Bukti Langsung)**

Tangible adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Wujudnya adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Bukti langsung yang diperoleh peneliti melalui metode observasi dan wawancara ke lapangan mengenai Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Univesitas Dehasen Bengkulu Kepada Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid–19 berupa bukti fisik (yang Nampak) seperti kondisi lingkungan, fasilitas pelayanan, dan penampilan pemberi layanan.

Kondisi lingkungan yang berupa sarana dan prasarana kampus dalam memberikan layanan kepada mahasiswa di masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa gedung dan ruangan FIS sudah bagus karena tertata dengan rapi, bersih dan indah. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dilakukan di ruang fakultas yang sudah diberi sekat kaca atau melalui loker pelayanan. Dimana di loker tersebut tersedia pemberitahuan mengenai larangan untuk berkerumun, aturan 3 M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak). Pihak kampus juga telah menyediakan sarana cuci tangan yang tersedia di beberapa titik kampus, serta menyediakan *handsanitizer* di setiap pintu masuk ruangan. Dengan kondisi lingkungan yang menerapkan protokol kesehatan tersebut, maka pelayanan administrasi bagi mahasiswa dapat dilakukan dengan baik, mahasiswa juga merasa aman dan terhindar dari penularan virus covid-19.

Fasilitas pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas peralatan fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan teknologi yang ada di ruanganan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial baik Prodi Administrasi dan Prodi Komunikasi stafnya sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa dan menerapkan protokoler kesehatan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang digunakan di ruangan staf sudah baik karena menggunakan aplikasi berbasis *online* termasuk perangkat yang digunakan menggunakan teknologi. Sehingga dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa lebih cepat. Staf administrasi di FIS sudah menerapkan protokoler kesehatan dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa.

Penampilan pemberi layanan adalah segala proses kegiatan yang dilakukan seseorang untuk terlihat percaya diri dan menjadi pribadi menarik yang terpancar dari dalam diri seperti cara berkomunikasi yang baik dan penampilan berpakaian serta atribut yang digunakan. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa penampilan fisik pemberi layanan di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu terlihat rapi dan menarik. Staf yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa selain rapi juga menerapkan protokol covid-19 dengan menggunakan masker dan menjaga jarak. Tidak hanya itu, petugas atau staf yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa juga menghimbau mahasiswa untuk mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *hand sanitizer* sebelum proses

layanan berlangsung. Di masa pandemi covid-19, protokol kesehatan 3M menjadi keharusan yang selalu diterapkan di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial khususnya dan kampus Universitas Dehasen Bengkulu pada umumnya.

## 2. **Reliability (Keandalan)**

Merupakan kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan. Keandalan petugas/staf Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa mempunyai prinsip efisiensi dan efektivitas.

Prinsip efisiensi. Dalam hal ini Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial telah mengantisipasi terjadinya penularan virus covid-19. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa diberikan dengan memperhatikan prinsip efisien dimana dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial mengintruksikan kepada staf pelayanan bahwa pelayanan administrasi mahasiswa dapat dilakukan menggunakan sistem tatap muka dan elektronik atau *online*. Sistem online dilakukan dengan menggunakan fasilitas whatsapp dan email. Jadi dengan itu mahasiswa dan petugas tidak perlu bertatap muka secara langsung. Mahasiswa yang dalam kondisi sakit atau sedang isolasi tetap dapat mendapatkan pelayanan, demikian sebaliknya staf yang sedang sakit dan isolasi dapat tetap melakukan pelayanan. Sehingga dengan adanya kebijakan seperti ini diharapkan dapat membantu proses administrasi mahasiswa dan tidak menghambat studi yang dilakukan oleh mahasiswa.

Prinsip efektivitas. Prinsip ini diterapkan dengan metode tatap muka dan elektronik (*online*). Metode layanan ini dilakukan agar mahasiswa dapat tetap memperoleh haknya sebagai mahasiswa dalam menerima layanan administrasi di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial. Keefektifan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dilakukan dengan maksud agar menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi. Tingkat koreksi menyeluruh terhadap layanan yang telah diberikan wajib dilakukan. Koreksi dilakukan dengan cara melibatkan staf dan ketua program studi serta dekan. Artinya ketua program studi dan dekan mengoreksi berkas yang diajukan oleh mahasiswa, selanjutnya berkas akan diterima kembali oleh mahasiswa jika telah mendapatkan pengesahan oleh ketua program studi maupun dekan sesuai dengan permohonan atau berkas yang diberikan.

## 3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu, merespon permintaan masyarakat. Dengan memberikan respon (daya tanggap) yang maksimal kepada masyarakat tentu akan menimbulkan kepuasan masyarakat tersebut.

Daya tanggap yang menjadi prinsip pelayanan administrasi kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu menerapkan indikator: pelayanan cepat dan tepat waktu, serta penyampaian informasi yang jelas.

Pelayanan cepat dan tepat merupakan indikator yang berkaitan dengan prinsip efisien dan efektivitas yang diterapkan oleh Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa. Terlebih di masa pandemi covid-19, prinsip ini senantiasa diterapkan dalam rangka memperlancar proses administrasi yang diajukan oleh mahasiswa. Pelayanan administrasi yang dilakukan di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu berupa: pelayanan akademik dan pelayanan non-akademik. Pelayanan akademik terdiri dari registrasi KRS, pengesahan LHS, surat ijin Praktek Kerja Lapangan (PKL), surat ijin penelitian, surat ijin studi banding, pengecekan KRS dan LHS, pendaftaran ujian PKL, ujian seminar proposal, ujian skripsi dan administrasi lainnya yang berkaitan dengan bidang akademik. Selain itu, pelayanan non-akademik yang diberikan oleh Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu kepada mahasiswa adalah pengurusan ijin yang berkaitan dengan kegiatan ekstrakurikuler kemahasiswaan, seperti kegiatan yang diselenggarakan oleh himpunan mahasiswa di program studi Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik yang terdapat di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu.

Prinsip cepat dan tepat dalam menanggapi pengajuan pelayanan administrasi dari mahasiswa tetap dilakukan dimasa pandemi, mengingat proses perkuliahan tetap berlangsung walau dalam masa pembatasan. Pelayanan administrasi dilakukan oleh seluruh staf Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dengan menerapkan protokol kesehatan 3M. mahasiswa yang datang untuk menerima pelayanan diwajibkan menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun atau dengan *hand sanitizer* yang telah disediakan di ruang fakultas.

#### 4. Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Yang dimaksud jaminan dan kepastian dalam hal ini adalah pelayanan yang memberi kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu memberikan jaminan dan kepastian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan administrasi. Jaminan dan kepastian yang dimaksud dalam pelayanan administrasi ini mengenai waktu dan ketepatan.

Waktu pelayanan. Di masa pandemi covid-19 waktu pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu kepada mahasiswa pada dasarnya sama dengan waktu pelayanan pada masa sebelum pandemi. Akan tetapi, proses pelayanan yang diberikan mengalami perubahan dengan mengikuti protokol kesehatan. Mahasiswa tetap dapat menerima pelayanan dengan datang langsung ke ruang fakultas (dengan mengikuti protokol kesehatan) dan pelayanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi Whatapp dan melalui email. Dengan menggunakan metode pelayanan tersebut, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu menjamin kepastian penyelesaian layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Layanan yang diberikan berdurasi 1x24 jam.

Ketepatan pelayanan. Mengenai ketepatan layanan administrasi yang diberikan merupakan kepastian yang diberikan oleh Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu kepada mahasiswa. Ketepatan ini dilakukan dengan cara koreksi yang dilakukan secara bertahap dengan melibatkan staf, ketua program studi dan dekan di lingkungan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu. Hal ini dilakukan dengan maksud agar pelayanan yang diberikan sesuai standar yang telah ditetapkan.

#### 5. Empathy (Perhatian)

*Empathy* (Perhatian) merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan atau organisasi. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan atau organisasi dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya. Dalam hal ini Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dalam melayani kepentingan mahasiswa selalu ada kemudahan untuk menghubungi petugas atau staf administrasi pada saat mahasiswa membutuhkan pelayanan di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu telah memberikan perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan administrasi. Bentuk perhatian yang diberikan adalah dengan tetap memberikan pelayanan dengan mengikuti protokol kesehatan. Karyawan/staf Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa sangat baik dengan wajib memakai masker dalam pemberian informasi, dilihat dari penyampaian pesan dengan komunikasi langsung dan cepat paham dalam menjelaskan sesuatu yang dibutuhkan mahasiswa dan selalu ada solusinya.

Karyawan/staf administrasi mudah dihubungi karena sudah ada nomor kontak langsung yang diberikan kepada mahasiswa. Karyawan staf administrasi dalam berkomunikasi dengan mahasiswa sangat baik dengan wajib memakai masker dalam pemberian informasi, dilihat dari penyampaian pesan dengan komunikasi langsung dan mahasiswa cepat memahami penjelasan diberikan dan selalu ada solusi terhadap masalah yang dihadapi. Karyawan staf administrasi bisa memahami dan mengerti kondisi mahasiswa yang memberikan keluhan yang dihadapinya terhadap permasalahan yang menyangkut administrasi perkuliahan sehingga dapat memberikan solusinya untuk dapat dicarikan jalan keluarnya sehingga dapat menyelesaikan permasalahanya.

Strategi pelayanan administrasi yang berbasis teknologi dan menerapkan protokol kesehatan pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan. Semua dilakukan dengan baik karena didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Jika dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial yang berfokus pada kelangsungan dan keberadaan institusi.

Di masa pandemi covid-19 saat ini, pelayanan yang diberikan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu berbasis elektronik dan protokol kesehatan. Layanan berbasis elektronik penting sekali untuk disediakan, hal ini dilakukan oleh Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dengan menyediakan sarana dan prasarana komputer yang cukup disertai dengan SDM atau tenaga pengoperasional yang mampu dan handal. Tidak hanya itu, pelayanan dengan sopan dan ramah serta kenyamanan merupakan strategi bahkan dijadikan seperti halnya motto pelayanan. Demi kelangsungan dan eksistensi lembaga tersebut, IKIP Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu menempuh strategi promosi yang diperuntukkan bagi khalayak ramai atau publik. Langkah promosi untuk publik ini perlu dilakukan, sebab mahasiswa termasuk civitas akademika, sehingga promosi ke dalam kampus sendiri telah biasa dilakukan, baik itu melalui majalah dinding, papan pengumuman, brosur atau

pamflet. Selain itu, dimasa pandemi covid-19 saat ini juga dibuka pelayanan melalui internet sehingga untuk promosi kepada mahasiswa tidak mengalami kendala yang berarti.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian yang telah dipaparkan mengenai Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu Kepada Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19. Bahwa yang menjadi indikator dalam penelitian ini adalah Menurut Payne seperti dikutip dalam Djati & Darmawan (2005), dimensi pelayanan jasa dapat terdiri atas unsur:Fokus penelitiannya yang terdiri dari dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. *Tangibility* (Bukti Langsung)

Kondisi lingkungan, fasilitas pelayanan, dan penampilan pemberi layanan merupakan bukti langsung yang diberikan kepada mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen di masa pandemi covid-19. Gedung dan ruangan FIS sudah bagus karena tertata dengan rapi, bersih dan indah. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dilakukan di ruang fakultas yang sudah diberi sekat kaca atau melalui loker pelayanan. Dimana di loker tersebut tersedia pemberitahuan mengenai larangan untuk berkerumun, aturan 3 M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak). Pihak kampus juga telah menyediakan sarana cuci tangan yang tersedia di beberapa titik kampus, serta menyediakan *handsanitizier* di setiap pintu masuk ruangan. Selain itu, Pelayanan administrasi dilakukan juga secara *online* dengan menggunakan aplikasi WhatsAap dan melalui email yang ditujukan kepada karyawan/staf fakultas. Penampilan fisik pemberi layanan di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu terlihat rapi dan menarik. Staf yang meberikan pelayanan kepada mahasiswa selain rapi juga menerapkan protokol covid-19 dengan menggunakan masker dan menjaga jarak.

#### 2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yang diberikan oleh staf Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa di masa pandemi covid-19 berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dengan adanya kebijakan ini diharapkan dapat membantu proses administrasi mahasiswa dan tidak menghambat studi yang dilakukan oleh mahasiswa di masa pandemi covid-19.

#### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang menjadi prinsip pelayanan administrasi kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu menerapkan indikator: pelayanan cepat dan tepat waktu, serta penyampaian informasi yang jelas.

#### 4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu memberikan jaminan dan kepastian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan administrasi. Jaminan dan kepastian yang dimaksud dalam pelayanan administrasi ini mengenai waktu dan ketepatan atas layanan administrasi yang diterima oleh mahasiswa.

#### 5. *Empathy* (Perhatian)

Karyawan/staf adminstrasi di Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Dehasen Bengkulu cepat respon dan tanggap memberikan informasi kepada semua mahasiswa yang membutuhkan pelayanan administrasi dengan pelayanan yang sopan dan ramah.

### Saran

Mengikuti peraturan pemerintah merupakan pedoman yang tepat untuk diterapkan di lingkungan Universitas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa. Berkaitan dengan itu, Universitas Dehasen Bengkulu hendaknya lebih meningkatkan lagi fasilitas layanan online agar dapat memberikan pelayanan administrasi yang lebih prima kepada mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata 2003. *Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence)*. Yogyakarta: Liberty.  
Barata. 2013. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi, Perspektif*. UMS: FKIP-UMS.  
Daryanto, H.M. 2006. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.  
Djati & Darmawan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Organisasi Pelayanan Publik*. Bandung.  
Fandy Tjiptono. 2013. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.  
Gie, The Liang .1977. *Kursus Pengetahuan Administrasi*. Jakarta: Prenhalido.

- Hendra Teguh. 2002. *Strategi Pelayanan Prima dalam Suatu Perspektif Reengineering*. Jakarta: Yayasan Penerbit Universitas Indonesia.
- Kotler. 2009. *Society Of Quality Control*. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1, alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Lovelock. 2002. *Faktor Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan*. Universitas Diponegoro.
- Moleong, Lexy, 2000. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, lex J. 2013. *Metode Penelitan Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta
- Mahanani, Sonya. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Peranan Staf Dalam Manajemen*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: Alfabeta.