

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT
LAYANAN TERPADU PERIODE TATANAN NORMAL
BARU DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH II**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

JESICA ANJU MARETA

NIM. 07011381722151

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jesica Anju Mareta

NIM : 07011381722151

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode
Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
Wilayah II

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri, untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Sriwijaya. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pelembang, 23 September 2021

Yang membuat pernyataan



Jesica Anju Mareta

07011381722151

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN
TERPADU PERIODE TATANAN NORMAL BARU DI
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

**JESICA ANJU MARETA
NIM. 07011381722151**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Agustus 2021

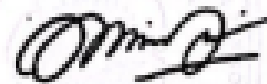
Pembimbing I

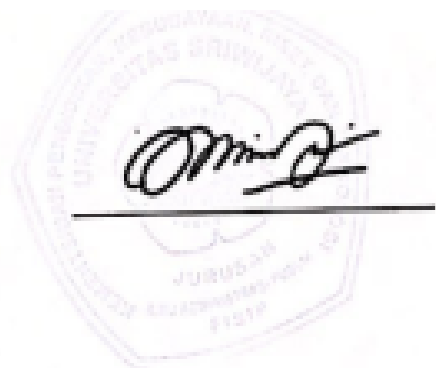
**Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003**



Pembimbing II

**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002**





HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II" telah disetujui dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Agustus 2021.

Palembang, 4 Agustus 2021

Ketua,

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM.
NIP. 195811191985031003

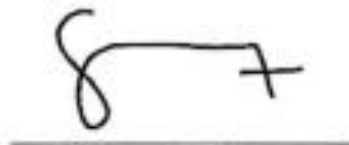


Anggota :

2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002



3. Drs. Gatot Budiarto, MS.
NIP. 195806091984031002



4. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si.
NIP. 197705122003121003

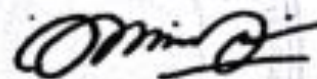


Mengetahui,
Dekan FISIP



Prof. Dr. Kingus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Trust in Allah

Do the best

Then the magic will come by itself

- Jesica Anju Mareta

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orangtua saya (Sudianto & Erma Juwita)

Saudara/I saya (Anita Pebby Kesuma &

Muhammad Qadhafi Jaya)

Alamater yang menjadi kebanggaan saya

ABSTRAK

Tatanan normal baru merupakan suatu kebiasaan baru dengan mengubah sistem tatanan dunia. Sistem pelayanan merupakan salah satu dari banyak sistem yang merasakan dampaknya, pelayanan menjadi lambat dan memakan banyak waktu, juga banyak protokol kesehatan yang harus dikenakan dan jam layanan yang singkat. Penelitian ini dilatar belakangi karena terdapat beberapa komplain dari beberapa tamu Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru di LLDIKTI Wilayah II yang menyebabkan urusan pengguna layanan jadi tertunda. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu yang menjadi layanan satu pintu pada periode tatanan normal baru di LLDIKTI II. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml menggunakan 5 dimensi SERVQUAL yaitu (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dianalisis dengan metode analisis GAP. Sampel yang diambil sebanyak 73 orang tamu yang pernah melakukan pelayanan di LLDIKTI Wilayah II dan dapat disimpulkan hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dikategorikan “Baik” dengan skor penilaian 0,29. Pembahasan diarahkan untuk mengukur harapan dan kenyataan pada Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah.

Kata Kunci : Pelayanan, Unit Layanan Terpadu Tatanan Normal Baru LLDIKTI Wilayah II.

Pembimbing I



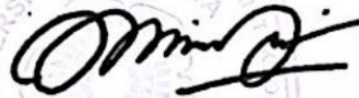
Prof. Dr.H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Palembang, Agustus 2021
Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



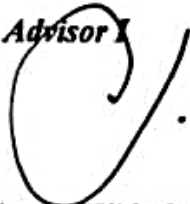
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

The new normal order is a new habit by changing the world order system. The service system is one of many systems that feel the impact, the service is slow and takes a lot of time, there are also many health protocols that must be imposed and the service hours are short. This research was motivated because there were several complaints from several guests of the Integrated Service Unit for the New Normal Order Period at LLDIKTI Region II which caused the affairs of service users to be delayed. The purpose of this study was to measure the service quality of the Integrated Service Unit which became a one-stop service during the new normal order period at LLDIKTI II. This study uses Zeithaml's theory using 5 SERVQUAL dimensions, namely (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). This study uses a quantitative method which is analyzed by the GAP analysis method. The sample taken as many as 73 guests who have served at LLDIKTI Region II and it can be concluded from the results of this study that the service quality of the Integrated Service Unit for the New Normal Order Period at the Regional II Higher Education Service Institution was categorized as "Good" with an assessment score of 0,29. The discussion is directed at measuring expectations and realities in the Integrated Service Unit for the New Normal Order Period at Regional Higher Education Service Institutions.

Keywords: *Services, Services, Integrated Service Unit, New Normal Order, LLDIKTI Region II.*

Advisor I



Prof. Dr. H. Slamet Widodo MS. MM
NIP. 195811191985031003

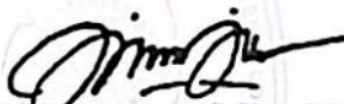
Advisor II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

Palembang, August 2021

Chairman of The Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas ridho dan hidayah-Nya yang senantiasa penulis rasakan, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN TERPADU PERIODE TATANAN NORMAL BARU DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam mengerjakan skripsi ini penulis mengalami banyak rintangan yang harus dihadapi, yang pada akhirnya dapat dilalui berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang memberikan saya kekuatan dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini (Skripsi) dan mendapatkan gelar S.AP,
2. Kedua Orang Tua saya, Ibu Erma Juwita dan Ayah Sudianto. Terimakasih yang sangat besar dan dalam atas dukungan kepada Anju yang menjadi penyemangat Anju sehingga Anju sampai dititik ini, gelar ini Anju persembahkan untuk Ibu dan Ayah yang sangat Anju sayangi,
3. Kedua adik saya Anita Pebby Kesuma dan Muhammad Qadhafi Jaya yang Anju sayangi. Terimakasih atas semangat dengan pertanyaan kapan wisuda-nya selalu memotivasi Anju.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.SCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
5. Prof. Dr. Kiagus. Muhammad Sobri, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Wakil Dekan I Prof. Dr. Alfitri, M.Si, Wakil Dekan II Sofyan Effendi, S.IP., M.Si, dan Wakil Dekan III Dr. Andy Alfatih, M.P.A,
6. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Ibu Erma Novida selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik,
7. Bapak Prof. Dr. H. Slamet Widodo MS., M.M. dan Bapak Zailani Surya marpaung. S.Sos., MPA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah membimbing dan memudahkan saya dalam pengerjaan skripsi ini,
8. Seluruh jajaran dosen di Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang sudah mengajarkan saya dan memberi saya banyak pengetahuan,
9. Semua Karyawan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II,
10. Ka Achmad Al akbar, S.AP. dan Rahmawati, S.AP, selaku teman yang sudah menemani anju dan memberikan banyak masukan terhadap skripsi yang Anju buat ini,
11. Sahabat yang saya sayangi, Dita Apriliani, Nadia Rachmafritria Nandasaputri dan Sarah Eka Nazella terimakasih atas kehadiran kalian yang menjadi penyemangat bagi Anju,
12. Temanku, Kharisma, Desy Intan Hardianti, dan Yunita Rahmawati yang sudah selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi dikala anju penat,
13. Temanku, Della Putri Yuniarni, Tri Widiya Ningsih, Mutia Almas Faset, yang selalu memberi motivasi dan dukungan,
14. Temanku, Feren Aulia Utari, S.AP, Alfies Reyfanco, Justin Nurrahma, S.AP, Risa Adelia, Putri Anjani, Togu Ana Margareta Damanik, Septimia Enggita, karena sudah hadir dalam pembuatan skripsi ini,
15. Temanku, Movie Kharisma Chakti, S.Par., Cgsp. dan Octine Octona Pratiwi, S.Pd yang sudah menyemangati Anju,
16. Teman – teman Ilmu Administrasi Publik Kampus Palembang Angkatan 2017,

17. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan,
18. Dan ucapan terakhir yaitu untuk diri saya sendiri, terimakasih Anju, terimakasih sudah mau berjuang, terimakasih karena sudah bersusah payah, terimakasih karena sudah percaya dengan diri sendiri, terimakasih karena sudah lebih hebat dari Anju yang biasanya, lebih kuat dari Anju yang biasanya dan sudah menjadi Anju yang lebih dari biasanya. Terimakasih Anju. Selalu berusaha dan pantang menyerang untuk hidup yang lebih baik.

Dengan kerendahan dan ketulusan hati, penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekeliruan dan kekurangan yang ada pada penelitian ini. Kritik beserta saran membangun sangat diharapkan agar menjadi pembelajaran dan untuk kebaikan bersama di masa yang akan datang. Penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pihak lain yang akan melakukan penelitian serupa.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

Jesica anju Mareta
NIM. 07011381722151

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Pengertian Kualitas	9
C. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
D. Teori Kualitas Pelayanan.....	11
E. Penelitian Terdahulu.....	15
F. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	18
G. Kerangka Pemikiran.....	21
H. Hipotesis Deskriptif	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24

A. Jenis Penelitian	24
B. Definisi Konsep	25
1. Konsep Kualitas	25
2. Konsep Pelayanan Publik	25
3. Konsep Unit Layanan Terpadu	26
C. Definisi Operasional	26
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	27
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	27
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	28
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	28
5. <i>Empathy</i> (Empati)	28
D. Jenis dan Sumber Data	30
1. Jenis Data	30
2. Sumber Data	31
E. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	31
F. Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data	33
1. Teknik Pengumpulan Data	33
2. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
1. Gambaran Umum	38
2. Lokasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	40
3. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi	40
B. Pengujian Analisis Data Statistik	42
1. Uji Validitas Instrumen	43
2. Uji Reliabilitas Instrumen	45
C. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.	47
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	48
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53

3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	56
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	60
5. <i>Empathy</i> (Perhatian)	63
6. Analisis GAP	66
BAB V	75
PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	5
Gambar 2 - Teori Kualitas Pelayanan Lovelock (1994).....	12
Gambar 3 - Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu LLDIKTI WILAYAH II Dalam Kualitas Pelayanan Teori Zeithaml Et, Al.	22
Gambar 4 - Letak Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	40
Gambar 5 - Struktur Organisasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1 – Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2 - Definisi Operasional.....	29
Tabel 3 - Indikator Rating Scale.....	35
Tabel 4 - Perhitungan Nilai Q.....	37
Tabel 5 - Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harapan (Y).....	43
Tabel 6 - Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kenyataan (X)	44
Tabel 7 - Reliability Statistics Variabel Y	46
Tabel 8 - Reliability Statistics Variabel X.....	46
Tabel 9 - Penampilan Seragam, Atribut Dan Penggunaan Protokol Kesehatan Oleh Petugas .	48
Tabel 10 - Kebersihan Dan Sirkulasi Udara Di Dalam Ruangan Pelayanan.....	49
Tabel 11 - Kenyamanan Ruang Tunggu Yang Disediakan Dan Penerapan Protokol Kesehatan	49
Tabel 12 - Lapangan Parkir Yang Disediakan	50
Tabel 13 - Kemudahan Akses Bagi Para Tamu Dalam Permohonan Pelayanan	50
Tabel 14 - Waktu Pelayanan Pada Jam Kerja Periode Tatanan Normal Baru	51
Tabel 15 - Pembaruan Informasi Pelayanan Di Website Maupun Media Online	51
Tabel 16 - Penggunaan Perangkat Komputer Dalam Pelayanan.....	52
Tabel 17 - Nilai Pembobotan Dan Nilai Rata – Rata Dimensi Tangibles	52
Tabel 18 - Pengetahuan Dan Kedisiplinan Petugas.....	53
Tabel 19 - Pemahaman Petugas Tentang Standar Operasional Pelayanan Pekerjaannya	54
Tabel 20 - Kecakapan Petugas Dalam Memberikan Penjelasan	54
Tabel 21 - Kepandaian Petugas Dalam Memberikan Solusi Dan Saran Dalam Pelayanan	55
Tabel 22 - Kejelasan Petunjuk Alur Proses Layanan	55
Tabel 23 - Nilai Pembobotan Dan Nilai Rata – Rata Dimensi Reliability	56
Tabel 24 - Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	57
Tabel 25 - Kesabaran Petugas Dalam Melayani Para Tamu	57
Tabel 26 - Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	58
Tabel 27 - Kecepatan, Kecermatan, Dan Ketepatan Pegawai	58
Tabel 28 - Petugas Bersedia Dihubungi Jika Ada Masalah Yang Dihadapi Para Tamu Dalam Melakukan Pelayanan	59
Tabel 29 - Nilai Pembobotan Dan Nilai Rata – Rata Dimensi Responsiveness	59
Tabel 30 - Jaminan Ketepatan Waktu Yang Dilakukan Oleh Petugas	60
Tabel 31 - Jaminan Bebas Biaya Dalam Pelayanan	61
Tabel 32 - Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan.....	61
Tabel 33 - Jaminan Tidak Ada Biaya Tambahan Atau Pungutan Liar (Pungli)	62
Tabel 34 - Nilai Pembobotan Dan Nilai Rata – Rata Dimensi Assurance	62
Tabel 35 - Petugas Mendahulukan Kepentingan Para Tamu	63
Tabel 36 - Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah Dan Sopan Santun.....	64
Tabel 37 - Petugas Membantu Tahapan Alur Pelayanan	64

Tabel 38 - Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda – Bedakan)	65
Tabel 39 - Melayani Dan Menghargai Setiap Tamu Yang Datang	65
Tabel 40 - Nilai Pembobotan Dan Nilai Rata – Rata Dimensi Empathy	66
Tabel 41 - Perhitungan Pembobotan Hasil Kuesioner Nilai Harapan Para Tamu Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	68
Tabel 42 - Perhitungan Pembobotan Hasil Kuesioner Nilai Kenyataan Para Tamu Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.....	69
Tabel 43 - Nilai Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Izin Penelitian LLDIKTI Wilayah II.....	83
Lampiran 2 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	84
Lampiran 3 - Surat Edaran Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 Tanggal, 9 Juni 2020 Perihal Sistem Kerja Pegawai Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Dalam Tatanan Normal Baru.....	88
Lampiran 4 - Standar Operasi Prosedur (SOP) Pelayanan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Periode Tatanan Normal Baru	89
Lampiran 5 - Tamu Ult Periode Tatanan Normal Baru LLDIKTI Wilayah II.....	91
Lampiran 6 - Kuesioner Rentan Waktu (30 Juni – 4 Juli) 2021	95
Lampiran 7 - Data Responden Variabel Harapan (Y)	100
Lampiran 8 - Data Responden Variabel Kenyataan (X).....	101
Lampiran 9 - Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 10 - Hasil Uji Validitas	103

DAFTAR SINGKATAN

ULT	: Unit Layanan Terpadu
LLDIKTI	: Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
SARS-CoV-2	: <i>Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2</i>
COVID-19	: Corona Virus Disease 2019
RI	: Republik Indonesia
KEMDIKBUD	: Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan
ASN	: Aparatur Sipil Negara
WFH	: <i>Work From Home</i>
WFO	: <i>Worf From Office</i>
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
SOP	: Standar Operasi Prosedur
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tahun 2020 merupakan awal yang sulit khususnya bagi Indonesia, karena terjangkitnya virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) biasa disebut dengan COVID-19 adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Virus ini dapat menyebabkan gangguan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Virus Corona atau lebih disebut dengan COVID-19 adalah jenis baru dari *coronavirus* yang menular ke manusia. COVID-19 adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (Fadli, 2020). Penyebaran COVID-19 ini awalnya diketahui lewat penyakit misterius yang melumpuhkan Kota Wuhan, China. Tragedi pada akhir 2019 tersebut kemudian menyebar ke seluruh dunia hingga menjangkau Indonesia. Kasus positif COVID-19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020.

Penyebaran penyakit COVID-19 memberikan banyak dampak bagi Indonesia, salah satunya pada sistem pemerintahan. Dengan status darurat akibat bencana wabah penyakit COVID-19 di Indonesia, berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran COVID-19 (Corona Virus Disease 2019) Sebagai Bencana Nasional yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 13 April 2020. Banyak perubahan akibat pandemi COVID-19, salah satunya perilaku kerja yang dilakukan baik oleh instansi pemerintah maupun perusahaan swasta agar kegiatan pemerintah dan usaha tetap berjalan

dengan semestinya, sesuai visi dan misi masing-masing. Dalam memberikan pelayanan publik secara optimal, pemerintah banyak memberikan inovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk mewujudkan kualitas pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan maksud dan tujuan agar terwujudnya pelayanan publik yang baik dan layak serta memberikan kepastian hukum antara masyarakat dan pemerintah, agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas. Pandemi COVID-19 saat ini membawa tantangan dan peluang di semua sektor kehidupan, tak terkecuali bagi pendidikan perguruan tinggi yang menjadi pusat studi dan tempat terjadinya interaksi akademik.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) merupakan unit kerja di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) yang berfungsi membantu peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi. LLDIKTI yang dimulai sejak tahun 1975 peran dan fungsinya sangat nampak berkembang sejalan dengan terbitnya SK Mendikbud No.062/O/1982, No. 0135/ O/1990 dan SK Mendiknas No.184/U/2001. LLDIKTI berfungsi mengkoordinasikan Perguruan Tinggi Swasta agar dapat menyelenggarakan pendidikan tinggi secara akuntabel dan berkualitas. Adapun tugas-tugas yang dilaksanakan dalam melaksanakan sebagian tugas ditjen Dikti dalam pengawasan, pengendalian, dan pembinaan (LLDIKTI Wilayah II, 2014).

LLDIKTI merupakan lembaga yang memberikan sasaran pelayanan khusus untuk pendidikan tinggi yang bertugas membantu peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di wilayah kerjanya. Dalam memberikan pelayanan publik, Kemdikbud ristek membagi LLDIKTI ke beberapa wilayah dengan setiap wilayah melayani beberapa provinsi. LLDIKTI Wilayah II bertanggung jawab melayani 4 Provinsi yaitu Provinsi Sumatera selatan, Bengkulu, Lampung dan Bangka Belitung dengan visinya Mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri,

dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia, bergotong royong dan berkebinekaan global.

Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi penentu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Walaupun sebelum adanya pandemi COVID-19, para ASN sudah dibekali dalam melakukan pelayanan dengan sistem daring, namun tetap saja hal ini merupakan tantangan bagi pemerintah dan para pimpinan instansi untuk memberikan inovasi pelayanan agar kepentingan masyarakat dapat tetap berjalan saat pandemi COVID-19 ini. Banyak kebijakan dan cara kerja yang mengubah tatanan sistem birokrasi pemerintahan ketika memasuki tatanan normal baru di masa pandemi COVID-19, salah satunya terkait dengan *Work From Home* (WFH) dan pelayanan berbasis *online* melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Dengan demikian diharapkan penyelenggara pelayanan publik harus tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut (Ombudsman, 2020).

Pada prinsipnya tatanan normal baru adalah fase di mana PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dilonggarkan dan publik diperbolehkan untuk kembali beraktivitas dengan sejumlah peraturan protokol kesehatan dari pemerintah sebelum ditemukannya vaksin, sebuah perubahan budaya hidup yang dicanangkan pemerintah agar masyarakat dapat terbiasa dengan tatanan hidup normal yang baru untuk menghadapi penyebaran virus corona. Melalui

wartaekonomi, pemerintah dalam penanganan COVID-19 menurut Achmad Yurianto menegaskan, istilah *new normal* atau tatanan normal baru, lebih menitikberatkan perubahan budaya masyarakat untuk terbiasa berperilaku hidup sehat. Kebiasaan seperti rajin mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, menggunakan masker saat terpaksa harus berpergian di luar rumah, menghindari kerumunan massa, dan juga menjaga jarak fisik saat berinteraksi dengan orang lain (*physical distancing*). Oleh sebab itu, sejauh ini masyarakat untuk terus mempertahankan pola hidup sehat sesuai dengan protokol untuk menjadi tatanan normal yang baru (Wartaekonomi.co.id. 2020).

LLDIKTI Wilayah II juga menerapkan adaptasi kebiasaan tatanan normal baru berdasarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tanggal, 9 Juni 2020 perihal Sistem Kerja Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam Tatanan Normal Baru, yang diatur melalui Standar Operasi Prosedur (SOP) Pelayanan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Periode Tatanan Normal Baru. Adapun penerapan protokol kesehatan bagi tamu dalam tatanan normal baru yang di realisasikan pada bagian Unit Layanan Terpadu (ULT) LLDIKTI Wilayah II, dengan menerapkan protokol kesehatan sebagaimana himbauan dari pemerintah.

LLDIKTI Wilayah II sebagai lembaga layanan perguruan tinggi berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan terbaik, dalam membentuk dan memberdayakan ULT sebagai sarana pemberian layanan secara terpusat kepada masyarakat, mahasiswa, dosen, tenaga pendidik, serta urusan perguruan tinggi. Unit Layanan Terpadu bertujuan memberikan layanan kepada pemangku kepentingan di bidang pendidikan tinggi secara cepat, efektif, efisien, transparan, dan memberikan kepastian hukum serta terwujudnya hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Di tengah mewabahnya

pandemi COVID-19 membuat pelaksanaan ULT di LLDIKTI Wilayah II sempat ditutup sementara pada 17 Maret 2020 untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 dan menerapkan pelayanan dengan sistem secara *online* (daring). Namun, kenyataan yang terjadi banyak mahasiswa, dosen, dan perguruan tinggi merasa tidak puas dengan adanya pelayanan secara daring ini sehingga memberikan komplain dan memilih untuk tatap muka dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya konsekuensi dari komplain tersebut, LLDIKTI Wilayah II akhirnya membuka kembali ULT dengan menerapkan protokol kesehatan dengan maksimal pelayanan 15 menit pada 14 Juli 2020.



Sumber : Dokumentasi Pribadi 2021

Gambar 1 - Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II

Menganalisa permasalahan kualitas pelayanan pada Unit Layanan Terpadu periode tatanan normal baru di LLDIKTI Wilayah II. Permasalahan yang muncul dapat dianalisa dari proses pelayanan yang diberikan oleh ULT LLDIKTI Wilayah II agar tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik pada periode tatanan normal baru yaitu; sempat terjadinya penutupan ULT yang diganti pelayanan secara *online*, pelayanan ULT dibatasi maksimal 15 menit, ruang tunggu yang sedikit, Susahnya bertemu pegawai karena sistem 50% WFH (*Work From Home*) dan 50% WFO (*Work From Office*). *problem statement* tersebut di rasa penting untuk diteliti. Agar dapat mengetahui dalam proses pelayanan pada ULT periode tatanan normal baru di LLDIKTI Wilayah II apakah ada indikator penilaian pelayanan menurut para tamu masih kurang baik, sehingga dapat diperbaiki dan disempurnakan lagi untuk memberikan kepuasan terhadap para tamu dalam berkonsultasi dan mengurus kepentingannya.

Surat Edaran Standar Operasi Prosedur (SOP) Sistem Kerja Pegawai Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Dalam Tatanan Normal Baru, bahwa para Pegawai LLDIKTI Wilayah II dalam melakukan pelayanannya tetap menerapkan *physical distancing*, *social distancing*, serta menerapkan protokol kesehatan, dengan syarat layanan maksimal 15 menit. Permasalahan ini terjadi ketika dalam keadaan normal, pelayanan pada ULT tanpa batasan waktu dalam memberikan pelayanan sehingga, banyak tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena keterbatasan waktu. Berdasarkan observasi awal, penulis bertanya dengan salah satu pegawai LLDIKTI Wilayah II yang sedang bertugas di ULT yang menyebutkan :

“Dikarenakan, peraturan baru ini, pelayanan ULT menjadi terbatas dengan maksimal pelayanan 15 menit, apalagi dengan menerapkan jaga jarak sehingga apabila kedatangan banyak tamu, sehingga para tamu terpaksa menunggu di luar dan tidak disediakan tempat duduk. Apalagi, ketika para tamu yang datang dari luar kota dan mau bertemu salah satu pegawai yang sedang wfh (*work from home*) terpaksa tamu tersebut pulang.” (Wawancara Pra Observasi

bersama Mba Ilmi, Petugas ULT, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II, Selasa, 12 Januari 2021).

Permasalahan utama ketika pelayanan ULT yang sempat tutup membuat LLDIKTI Wilayah II mengeluarkan kebijakan Surat Edaran mengenai Standar Operasi Prosedur (SOP) Pelayanan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Dalam Tataan Normal Baru, yang diterbitkan pada 9 Juni 2020 dengan Nomor 15/LL2/KP/2020 dengan 2 poin utama agar dalam penerapan ULT berjalan dengan baik sesuai dengan protokol kesehatan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terdapat perbedaan penerapan jam pelayanan ULT terhadap tamu dimasa normal dan tataan normal baru. Pada masa normal, petugas ULT dapat melayani tamu tanpa maksimal jam pelayanan. Sedangkan pada masa tataan normal baru jam pelayanan dibatasi maksimal pelayanan 15 menit per-tamu. Hal ini membuat peneliti tertarik dalam menganalisis permasalahan tersebut. Dalam masa tataan normal baru ini, perlunya upaya prosedur pelayanan dengan adaptasi kebiasaan baru pada pelayanan ULT LLDIKTI Wilayah II, untuk hal itu perlu dianalisis bagaimana kualitas pelayanan Unit Layanan Terpadu periode tataan normal baru di LLDIKTI Wilayah II. Maka dari itu, penulisan skripsi ini berjudul, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode Tataan Normal Baru di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan pada latar belakang masalah diatas, alasan penulis ingin melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis, bagaimana kualitas pelayanan pada ULT periode tataan normal baru di LLDIKTI Wilayah II agar dalam proses pelayanan yang diberikan tetap berlanjut. Adapun rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Terpadu Periode Tataan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II ?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah, “Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Unit Layanan Terpadu Periode Tatanan Normal Baru Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu mahasiswa/i Administrasi Publik Konsentrasi Manajemen Sektor Publik dalam menganalisis kualitas pelayanan di suatu instansi. Khususnya dalam hal ini untuk melihat gambaran bagaimana kualitas pelayanan unit layanan terpadu periode tatanan normal baru di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

2. Manfaat Praktis

Dapat menambah wawasan, dan pengalaman dalam pembuatan penelitian skripsi, tentang bagaimana kualitas pelayanan pada unit layanan terpadu periode tatanan normal baru di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dan dapat menambah pengetahuan, dalam mengetahui alur kualitas pelayanan di sebuah instansi, dan bagaimana tata cara dalam pemecahan masalah jika ada masalah dalam kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Hakim, Abdul. 2016. *Metode Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Malang: Inteligencia Media
- Hikmawati, Feni. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Somantri, Ating, Drs., dan Sambas Ali Muhidin, S.Pd. 2014. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI
- Universitas Sriwijaya. 2020. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Palembang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang.

Jurnal

- Bakti, Umar dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, (Online) Vol. 22, No. 1, (<https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/viewFile/633/599> diakses 12 Februari 2021).

Artikel

- Anindya Utami, Fajria. 2020. *Apa Itu New Normal?*, (online), (<https://www.wartaekonomi.co.id/read286203/apa-itu-new-normal>, diakses 11 Januari 2021).
- Fadli, Ari. 2020. *Mengenal Covid-19 Dan Cegah Penyebarannya Dengan "Peduli Lindungi" Aplikasi Berbasis Andorid*, (online), (https://www.researchgate.net/publication/340790225_MENGENAL_COVID-19_DAN_CEGAH_PENYEBARANNYA_DENGAN_PEDULI_LINDUNGI_APLIKASI_BERBASIS_ANDORID, diakses 12 Januari 2021).
- Harususilo, Yohanes Enggar. 2018. *LLDIKTI Gantikan Kopertis dengan Kewenangan Lebih luas*, (online), (<https://edukasi.kompas.com/read/2018/07/26/22034121/ll-dikti-gantikan-kopertis-dengan-kewenangan-lebih-luas?page=all>, diakses 9 Januari 2021).
- Rahardjo, Mudjia. *Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian*, (online) (<http://repository.uin-malang.ac.id/2410/2/2410.pdf>, diakses 18 Januari 2021).
- Septiani, Maya. 2020. *Kaleidoskop Kebijakan Layanan Publik Semasa Pandemi Covid-19*, (online), (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kaleidoskop-kebijakan-layanan-publik-semasa-pandemi-covid-19>, diakses 12 Januari 2020).
- Syafnidawaty. 2020. *Penelitian Kuantitatif*, (online) (<https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kuantitatif/>, diakses 18 Januari 2021).

Skripsi

- Akbar, Ahmad Al. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang*. Diterbitkan. Palembang: Program Sarjana UNSRI.
- Akbar, Taufik. 2020. *Dampak Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Shopee.Co.Id Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Diterbitkan. Malang: Program Sarjana UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Akbar, Nobel. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan*. Diterbitkan. Riau: Program Sarjana UIN SUSKA RIAU.
- Ratnasari, Desi. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Metro Pengguna Layanan Go-Ride)*. Diterbitkan: Metro: Program Sarjana IAIN METRO.

Peraturan

- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- SK Mendikbud No.062/O/1982, No. 0135/ O/1990 dan SK Mendiknas No.184/U/2001.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020.
- Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tanggal, 4 Juni 2020 perihal Sistem Kerja Pegawai Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dalam Tata Normal Baru, yang diatur melalui Standar Operasi Prosedur (SOP) Pelayanan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Dalam Tata Normal Baru.

Website Online

- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13157/Manajemen-Mutu-Pelayanan-Publik-di-Era-New-Normal.html>, diakses 9 Januari 2021.
- http://pn-kediri.go.id/files/Standar%20Pelayanan/UU_25_2009.pdf, diakses 9 Januari 2021.
- <http://www.lldikti2.id/page/detail/fungsi>, diakses 9 Januari 2021.
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/transformasi-pelayanan-publik-pada-tatanan-normal-baru>, diakses 9 Januari 2020.
- <https://ombudsman.go.id/search?q=Surat+Edaran+Menteri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+dan+Reformasi+Birokrasi+RI+Nomor+34+Tahun+2020/> di akses 9 Januari 2020.