

## Pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Sastra Universitas Indonesia, Jakarta

Wawan Kusnawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71514&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Peraturan Pemerintah nomor 30 tahun 1990 mengisyaratkan setiap perguruan tinggi untuk mereorganisasi sistem perguruan tinggi sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang ada. Laminae yuridis formal tersebut memperlihatkan adanya pengakuan bahwa perguruan tinggi cukup penting dan strategis sebagai salah satu upaya mencerdaskan bangsa, lebih khusus lagi perguruan tinggi sangat penting dalam menampung tuntutan dan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh kesempatan mendapatkan pendidikan di perguruan tinggi.

Peraturan Pemerintah nomor 152, tahun 2000, mengisyaratkan Universitas Indonesia menjadi Badan Hukum Milik Negara, untuk diwujudkan menjadi universitas riset sebagai pusat unggulan ilmu pengetahuan, teknologi, kebudayaan dan seni. Hal ini akan mendapat saingan baik dari sesama universitas negeri, maupun dari perguruan tinggi swasta. Fakultas Sastra Universitas Indonesia masih harus meningkatkan pelayanan kemahasiswaannya, berdasarkan penilaian Badan Akreditasi Nasional, baru Jurusan Sastra Prancis yang mendapatkan kategori A, dari empat belas jurusan/program studi yang ada.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990:21), mengatakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima relatif lebih memuaskan dari pada apa yang diharapkan oleh pelanggan. Ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu: tangibles (berwujud/kemampuan sarana dan prasarana fisik); reability (kehandalan/tingkat kepercayaan yang diberikan); responsiveness (sikap tanggap); assurance (jaminan/kepastian layanan); empathy (kesungguhan/perhatian).

Perbaikan terhadap pelayanan kemahasiswaan dilakukan berdasarkan analisis data, antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Sastra Universitas Indonesia, ternyata masih jauh dari yang diharapkan. Studi lebih lanjut penting guna menilai kinerja pegawai dan fasilitas yang disediakan secara berkesinambungan, untuk menghasilkan pelayanan kemahasiswaan berkualitas, guna memenangkan persaingan di era-globalisasi. Berkaitan dengan itu disarankan agar Fakultas Sastra UI melakukan perbaikan dalam penggunaan teknologi informasi, baik untuk melaksanakan pengajaran, maupun untuk pelayanan kemahasiswaan.