

Implementasi Kebijakan Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Fakultas Ilmu Kesehatan Tribhuwana Tunggadewi Malang

Piliani Sevianti^{1*}, Muhammad Nur Romi Amin Setiawan², Savia Melati³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Abstract

Health services are basic services that must be provided by the government to improve the quality of human resources and support development. The Faculty of Health Sciences plays an important role in providing health services to the community, so the implementation of service policies in this faculty is expected to improve the quality of services. The implementation of appropriate policies can improve the efficiency, accuracy, and accessibility of services, as well as the development of health workers' competencies. However, challenges such as lack of understanding of policies, lack of qualified human resources, and managerial support are obstacles. This research aims to find solutions in overcoming these challenges so that service policies in the Faculty of Health Sciences can effectively improve the quality of health services. This research uses a qualitative approach. Data collection is carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman interactive model which consists of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of this study show that the Faculty of Health Sciences, Tribhuwana Tunggadewi University Malang has successfully implemented a service quality policy with a focus on reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The main supporting factors include leadership, infrastructure, and competent human resources. However, the challenges of communication and socialization of service procedures need to be overcome to improve the efficiency of administrative services.

Keywords:

Implementation, Service Policy, Service Quality, Faculty of Health Sciences

Article History

Received 16 March 2025

Accepted 13 June 2025

*Correspondence

Author:

Piliani Sevianti

villiyaniptk@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Zudi et al., 2021). Pelayanan ini tidak hanya menjadi kewajiban, tetapi juga merupakan upaya strategis untuk memastikan masyarakat dapat hidup sehat dan produktif. Dengan terciptanya pelayanan kesehatan yang baik, diharapkan akan ada peningkatan signifikan dalam kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan mendukung pembangunan nasional secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, Fakultas Ilmu Kesehatan memiliki peran penting sebagai institusi yang menyediakan layanan kesehatan dan pendidikan bagi masyarakat. Sebagai unit yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan, implementasi kebijakan pelayanan yang baik di Fakultas Ilmu Kesehatan sangat diperlukan untuk memastikan kualitas layanan yang optimal. Kebijakan pelayanan yang efektif dapat menjadi landasan bagi penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat (Hasymi, 2021).

Implementasi kebijakan pelayanan di Fakultas Ilmu Kesehatan memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan. Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan berbagai aspek penting, termasuk efisiensi proses pelayanan, akurasi dalam penyampaian informasi dan tindakan medis, serta aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat (Sari, 2018). Dengan adanya kebijakan yang jelas dan terstruktur, institusi dapat memberikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, penerapan kebijakan yang tepat juga membuka peluang bagi pengembangan kompetensi tenaga kesehatan. Melalui pelatihan yang berkelanjutan dan pengelolaan yang sistematis, tenaga kesehatan dapat meningkatkan kapasitas dan keahlian mereka, sehingga mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi (Samsu& Maruapey, 2024).

Sebagai landasan hukum, Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Berdasarkan ketentuan ini, merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam konteks ini, Fakultas Ilmu Kesehatan tidak hanya menyelenggarakan pendidikan tetapi juga menyediakan layanan administrasi akademik dan konsultasi kesehatan yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan serta nilai-nilai moral dan budaya dalam kehidupan bermasyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Oleh karena itu, Layanan administrasi yang disediakan oleh fakultas kesehatan meliputi berbagai aspek, seperti layanan konsultasi akademik bagi mahasiswa dan staf administrasi, serta penyediaan fasilitas pendidikan yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, layanan ini juga diarahkan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai moral, agama, dan budaya sosial, sehingga memberikan dampak positif secara holistik kepada masyarakat. Kebijakan pelayanan yang diterapkan harus memenuhi standar pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Putri, & Sinaga, 2024). Dukungan yang memadai dari pimpinan fakultas dan manajemen sangat diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan pelayanan dapat diterapkan dengan baik. Tanpa dukungan yang kuat, kebijakan pelayanan yang sudah disusun dengan baik bisa gagal dalam implementasinya.

Namun demikian, implementasi kebijakan pelayanan di Fakultas Ilmu Kesehatan tidak terlepas dari berbagai tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman dan kesadaran di antara pihak-pihak terkait terhadap kebijakan yang telah diterapkan (Achmad, 2024). Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi kendala yang signifikan dalam mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut (Ramdhani & Anisa, 2017). Tantangan lain yang sering muncul adalah kurangnya dukungan dari pihak manajemen, baik dalam bentuk sumber daya maupun komitmen terhadap pelaksanaan kebijakan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya penelitian yang mendalam untuk mengidentifikasi solusi terbaik dalam menghadapi tantangan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan terkait kualitas layanan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan kualitas layanan di Fakultas

Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Kesehatan Tribhuwana Tunggadewi Malang, Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang pada September 2024 hingga Januari 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan fokus pada pemahaman fenomena secara rinci dan mendalam melalui pengumpulan data baik lisan maupun tertulis. Fokus penelitian terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Sumber data terdiri dari data rimer yang diperoleh langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder berupa data pendukung dari studi kepustakaan, dokumentasi, dan buku terkait objek penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, observasi sebagai proses pengamatan langsung terhadap subjek dan objek penelitian untuk memahami kondisi sebenarnya, dan dokumentasi berupa pengumpulan catatan peristiwa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya monumental yang dapat mendukung kredibilitas hasil penelitian. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan, yang melibatkan Dosen Fakultas Kesehatan, Admin Fakultas Ilmu Kesehatan dan mahasiswa dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi. Analisis data dilakukan secara terus menerus dan menyeluruh melalui tahapan data reduction untuk merangkum dan memilih hal-hal pokok, data display untuk penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau flowchart yang memudahkan pemahaman, serta conclusion drawing/verification. Keabsahan data ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas menggunakan metode triangulasi untuk menguji kredibilitas data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

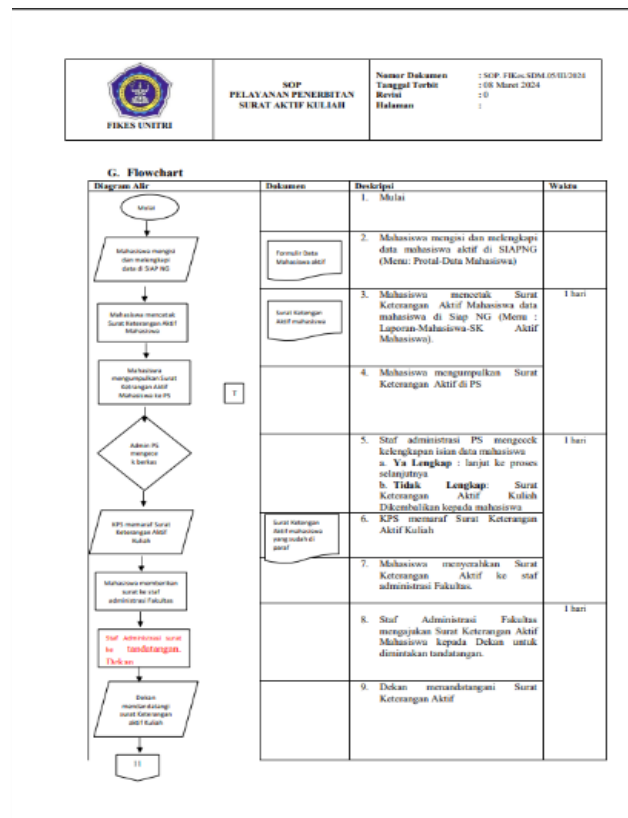
Implementasi Kebijakan Terkait Kualitas Layanan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Kebijakan terkait kualitas layanan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan standar pelayanan yang baik bagi mahasiswa dan civitas akademika. Kebijakan ini dirancang untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan, baik akademik maupun non-akademik, memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Implementasi kebijakan ini berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan, fasilitas, dan layanan administratif yang mendukung kebutuhan mahasiswa. Dalam upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, Fakultas Ilmu Kesehatan mengadopsi pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Peneliti menggunakan teori dari James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima indikator utama. Indikator-indikator ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk menganalisis berbagai aspek pelayanan yang diberikan, serta membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan memahami dan menerapkan lima indikator tersebut yaitu : *Reliability* (Keterandalan), *Responsiveness* (Daya

Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Fakultas Ilmu Kesehatan dapat lebih efektif dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan civitas akademika. Selanjutnya, peneliti akan menjelaskan masing-masing indikator tersebut dan bagaimana penerapannya dalam konteks pelayanan di Fakultas Ilmu Kesehatan.

Reliability (Keterandalan)

Reliabilitas (Keandalan) dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Tribhuwana Tungadewi Malang menunjukkan implementasi yang konsisten dan terstruktur dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Fakultas telah berhasil mengembangkan dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten untuk berbagai layanan seperti penerbitan surat izin penelitian, surat keterangan aktif kuliah, KHS sementara, dan legalisir ijazah. Kepatuhan terhadap SOP ini menjamin standar kualitas layanan yang sama untuk setiap mahasiswa. Penerapan SOP yang konsisten dalam pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Yuliana *et al.*, 2021). Fakultas juga menunjukkan keandalan melalui penerapan sistem pencatatan yang rapi untuk setiap layanan yang diberikan. Penggunaan formulir standar dan checklist prosedur pelayanan memastikan setiap pengajuan layanan diproses dengan cara yang seragam dan terstruktur. Hal ini didukung dengan pemasangan alur pelayanan yang jelas di papan informasi, memudahkan mahasiswa dalam memahami dan mengikuti prosedur yang ditetapkan.

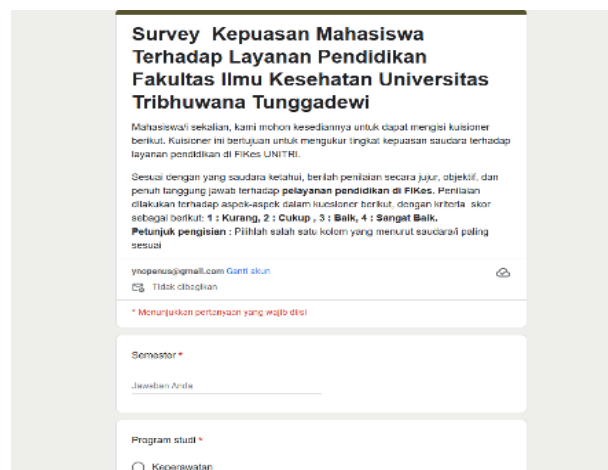


Gambar 1. SOP di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tungadewi
(Sumber : Data Sekunder, 2024)

Keandalan pelayanan semakin diperkuat dengan pendekatan fakultas dalam membangun transparansi. Setiap tahapan pelayanan dapat dipantau dengan mudah, mulai dari pengajuan hingga penyelesaian layanan. Fakultas juga secara rutin melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, memastikan standar yang telah ditetapkan terus terjaga dan ditingkatkan sesuai kebutuhan mahasiswa. Komitmen fakultas dalam menjaga keandalan pelayanan juga tercermin dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kompetensi staf pelayanan. Pemahaman yang baik terhadap SOP dan kemampuan dalam memberikan layanan yang konsisten menjadi prioritas dalam pengembangan kapasitas staf. Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, Fakultas Ilmu Kesehatan berhasil membangun sistem pelayanan administrasi yang andal dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Tribhuwana Tunggadewi Malang menunjukkan implementasi yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Fakultas memiliki pendekatan yang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini terlihat dari sikap staf administrasi yang selalu aktif menanyakan kebutuhan mahasiswa saat pertama kali mereka datang ke bagian administrasi, dilanjutkan dengan pemberian arahan yang jelas mengenai prosedur yang harus diikuti. Fakultas juga menerapkan sistem pengumpulan dan evaluasi feedback yang dikelola oleh GJM Fakultas melalui survei kepuasan mahasiswa yang dapat diakses melalui link <https://bit.ly/kepuasanFIKes>. Hasil survei ini tidak hanya dikumpulkan, tetapi ditindaklanjuti secara serius melalui rapat fakultas untuk menghasilkan perbaikan konkret dalam layanan. Pendekatan ini menunjukkan keseriusan fakultas dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa.



Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Mahasiswa! sekalian, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi kuesioner berikut. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan saudara terhadap layanan pendidikan di FIKes UNITHI.

Sesuai dengan yang saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap **pelayanan pendidikan di FIKes**. Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam kuesioner berikut, dengan kriteria skor sebagai berikut: 1 : Kurang, 2 : Cukup, 3 : Baik, 4 : Sangat Baik.

Petunjuk pengisian : Pilihlah salah satu kolom yang menurut saudara paling sesuai

ynopenusaj@gmail.com Ganti akun
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Semester *

Jawaban Anda

Program studi *

☐ Keperawatan

Gambar 2. Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIKes
(Sumber : Data Sekunder, 2024)

Daya tanggap pelayanan semakin diperkuat dengan penerapan sistem antrian yang teratur dan mekanisme penanganan keluhan yang sistematis. Petugas administrasi menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran, dengan selalu mengutamakan pendekatan yang berorientasi pada solusi. Setiap keluhan atau masukan dari

mahasiswa ditangani dengan serius dan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depan. Komitmen fakultas dalam meningkatkan daya tanggap pelayanan juga tercermin dari upaya perbaikan berkelanjutan yang dilakukan. Setiap masukan dari mahasiswa, baik melalui survei maupun keluhan langsung, menjadi bahan pertimbangan penting dalam mengembangkan standar pelayanan yang lebih baik. Penelitian oleh Djafar, (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, yang sejalan dengan upaya Fakultas Ilmu Kesehatan dalam membangun sistem pelayanan yang responsif. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, Fakultas Ilmu Kesehatan berhasil membangun sistem pelayanan administrasi yang responsif dan senantiasa berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Tribhuwana Tungadewi Malang menunjukkan komitmen yang kuat dalam memastikan kualitas layanan melalui kompetensi dan profesionalisme staf. Tenaga administrasi fakultas memiliki kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya yaitu Sarjana Administrasi Publik, yang membuktikan adanya kompetensi dasar dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Fakultas juga telah menerapkan sistem koordinasi penanganan keluhan yang efektif. Setiap keluhan dari mahasiswa ditangani melalui sistem koordinasi yang melibatkan berbagai pihak terkait seperti KPS, Dekan, dan Wakil Dekan. Pendekatan ini menunjukkan keseriusan fakultas dalam memberikan jaminan penyelesaian setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam proses pelayanan administrasi.

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten juga menjadi bentuk jaminan kualitas pelayanan yang diberikan. Staf administrasi menunjukkan pemahaman yang baik terhadap prosedur yang ada dan memberikan pelayanan secara profesional. Hal ini menciptakan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian oleh Along (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, di mana mahasiswa merasa lebih puas ketika mereka menerima pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Meskipun demikian, fakultas masih memiliki ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal pengembangan kompetensi staf melalui pelatihan khusus mengenai administrasi dan etika layanan. Pelatihan ini penting untuk lebih meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang optimal dan membangun kepercayaan mahasiswa. Dengan pendekatan yang komprehensif dalam membangun jaminan kualitas layanan, Fakultas Ilmu Kesehatan terus berkomitmen untuk meningkatkan standar pelayanan administrasi bagi mahasiswa.

Empathy (Empati)

Empathy (Empati) dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Tribhuwana Tungadewi Malang mencerminkan kesungguhan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Staf administrasi menunjukkan kepedulian yang tinggi dengan selalu mendengarkan keluhan mahasiswa secara seksama dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pendekatan personal yang diterapkan oleh staf administrasi terlihat dari cara mereka berkomunikasi dengan mahasiswa. Mereka tidak hanya sekadar memberikan layanan administratif, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan menunjukkan kesabaran

dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Sikap ini membuat mahasiswa merasa nyaman dan dihargai saat mengurus keperluan administrasi.



Gambar 3. Komunikasi antara dosen dan mahasiswa
(Sumber : Data Sekunder, 2024)

Fakultas juga menunjukkan empati melalui fleksibilitas dalam memberikan pelayanan. Staf administrasi memahami bahwa setiap mahasiswa memiliki kondisi dan kebutuhan yang berbeda, sehingga mereka berupaya memberikan solusi yang disesuaikan dengan situasi masing-masing mahasiswa. Hal ini tercermin dari kesediaan mereka untuk memberikan penjelasan tambahan atau bantuan khusus ketika diperlukan. Penelitian oleh Pratiwi *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi yang baik di bagian front office berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, di mana mahasiswa merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika staf administrasi menunjukkan kepedulian yang tulus. Komitmen fakultas dalam membangun empati juga terlihat dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas interaksi dengan mahasiswa. Setiap masukan dan keluhan ditanggapi dengan serius dan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan layanan. Dengan pendekatan yang menempatkan kepentingan mahasiswa sebagai prioritas, Fakultas Ilmu Kesehatan berhasil menciptakan lingkungan pelayanan administrasi yang tidak hanya efisien tetapi juga manusiawi dan penuh pengertian.

Tangibles (bukti fisik)

Tangibles (bukti fisik) dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang mencerminkan perhatian serius terhadap kualitas fasilitas pendukung. Ruang administrasi telah dilengkapi dengan peralatan modern seperti komputer untuk pengarsipan dokumen, printer, dan perangkat lainnya. Peralatan ini mendukung *Tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang mencerminkan perhatian serius terhadap kualitas fasilitas pendukung. Ruang administrasi telah dilengkapi dengan peralatan modern seperti komputer untuk pengarsipan dokumen, printer, dan perangkat lainnya. Peralatan ini mendukung efisiensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa.



Gambar 4. Dokumentasi ruangan tunggu khusus
(Sumber: Data Sekunder, 2024)

Fakultas juga menjalankan sistem pemeliharaan berkala terhadap fasilitas administratif, dilakukan setiap semester atau sesuai kebutuhan. Pendekatan ini memastikan seluruh peralatan tetap berfungsi optimal. Dokumentasi berupa inventaris peralatan kantor, jadwal pemeliharaan, serta rencana pengembangan fasilitas mendukung pengelolaan yang sistematis dan berorientasi pada keberlanjutan pelayanan Hasil observasi menunjukkan ruangan administrasi yang tertata rapi dengan suasana kerja yang nyaman. Sistem pengarsipan dokumen yang terorganisir membantu staf administrasi memberikan layanan dengan lebih cepat dan akurat. Penelitian oleh Setiawardani (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik, termasuk aspek tangibles, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kombinasi wawancara, dokumentasi, dan observasi lapangan mengonfirmasi bahwa Fakultas Ilmu Kesehatan telah berhasil menerapkan dimensi tangibles dengan baik. Hal ini mencerminkan komitmen fakultas terhadap penyediaan pelayanan administrasi yang tidak hanya efisien tetapi juga memberikan pengalaman yang positif bagi mahasiswa.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang meliputi tiga elemen penting: dukungan pimpinan, kualitas sumber daya manusia (SDM), dan sarana prasarana yang memadai. Dukungan pimpinan sangat krusial dalam menciptakan kebijakan yang jelas dan terarah. Dekan dan pimpinan lainnya berperan dalam memberikan panduan serta alokasi anggaran untuk pelatihan staf administrasi dan pengembangan fasilitas. Hal ini memastikan staf memiliki sumber daya yang cukup untuk menjalankan tugas secara efektif. Kualitas SDM juga menjadi faktor utama. Staf yang kompeten dan berpengalaman, serta adanya program pelatihan yang terus-menerus, seperti pelatihan teknologi informasi dan manajemen waktu, akan meningkatkan kemampuan kerja staf dalam memberikan layanan yang lebih profesional. Sarana prasarana yang memadai, seperti ruang kerja yang nyaman, perangkat komputer modern, dan jaringan internet yang stabil, mendukung staf untuk bekerja dengan efisien dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.

Namun, terdapat beberapa hambatan yang dapat mengurangi kualitas pelayanan administrasi. Salah satunya adalah kurang optimalnya sosialisasi prosedur layanan (SOP). Minimnya visualisasi SOP, seperti poster atau video panduan, menyebabkan mahasiswa sering

bingung dengan alur layanan administrasi, yang berujung pada kesalahan pengajuan dokumen atau kelambatan dalam proses pelayanan. Masalah komunikasi internal juga menjadi tantangan besar. SOP yang sudah ditetapkan sering kali tidak tersosialisasi dengan baik kepada seluruh pihak, yang menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan dan ketidakcocokan hasil pelayanan. Untuk mengatasi hambatan ini, Fakultas berencana untuk meningkatkan sosialisasi SOP melalui berbagai media, serta memperbaiki komunikasi internal di antara staf dan civitas akademika. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi dapat lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan civitas akademika.

Kesimpulan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang telah berhasil mengimplementasikan kebijakan kualitas layanan yang fokus pada keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Faktor pendukung utama meliputi dukungan kepemimpinan, sarana prasarana, dan SDM yang kompeten. Meskipun demikian, hambatan utama terletak pada kurangnya komunikasi dan sosialisasi prosedur layanan, yang menyebabkan kesalahpahaman di kalangan mahasiswa. Fakultas berkomitmen untuk mengatasi kendala ini dengan meningkatkan komunikasi internal dan sosialisasi prosedur layanan yang lebih efektif, guna memastikan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan optimal bagi seluruh civitas akademika.

Daftar Pustaka

- Achmad, F. Y. N. (2024). Tantangan dan Peluang Implementasi Kebijakan Zero Waste di Kota Baubau. *Journal Publicuho*. 7(1). 212-223.
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. 6(1). 94-99.
- Djafar, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Manado* (Doctoral dissertation, IAIN MANADO).
- Hasymi, E. (2021). Penguatan birokrasi aparatur negara menuju revolusi industri 5.0 di Kecamatan Koto Tangah Padang Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(3), 90-100.
- Pratiwi, A. D., Jayadi, M. M., Rahayu, E. S., & MM, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Bagian Front Office Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI JAKARTA Kampus CIKEAS. Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI JAKARTA Kampus CIKEAS.
- Putri, Z. M., & Sinaga, M. P. P. M. (2024). Pengaruh Reformasi Birokrasi Asn Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan Di Indonesia. *Justlaw: Journal Science And Theory of Law*. 1(01). 22-35.
- Ramdhani, D., & Anisa, I. Z. (2017). Pengaruh Perencanaan Anggaran, Kualitas Sumber daya manusia Dan pelaksanaan anggaran terhadap penyerapan anggaran pada organisasi perangkat daerah provinsi banten. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*. 10 (1). 134-147.

- Samsu, N., & Maruapey, M. H. (2024). Implementasi Kebijakan Gotong Royong Pada Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6(2). 95-110.
- Setiawardani, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*. 4(1). 40-56.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yuliana, Y., Rachawati, I., & Eka, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak Kalimantan Barat. *PubliKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*. 10(2). 1-13.
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*. 8(2). 165-179.