



Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengembangan Kompetensi Mahasiswa MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar

Cut Nabilla Kesha, Sela Dasmita, Agatha Debby Reiza Macella

Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: October 20, 2022
 Revised: December 20, 2022
 Accepted: January 24, 2023
 Available online: February 24, 2023

KEYWORDS

Public Services, Student Competence, MBKM

CORRESPONDENCE

Name: Cut Nabilla Kesha
 E-mail: cutnabillakesha@utu.ac.id

A B S T R A C T

This study aims to examine the public services in developing student competencies to support the implementation of MBKM in the state Administration Science Studi Program. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. In collecting data, the author uses the method of observation, interviews, and documentation. Documents and data analysis techniques using the method of reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that public service in developing student competencies has been carried out well. In addition, support in developing student competencies includes support from agencies, the existence of an MBKM guidebook, having a website, facilities and infrastructure, and the development of the MBKM curriculum.

PENDAHULUAN

Merdeka Belajar kampus Merdeka (MBKM) adalah desain lanjutan dari penerapan kurikulum program studi yang berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional (KKNI) berorientasi pada keutuhan capaian kompetensi pembelajaran, meliputi unsur sikap atau tata nilai, pengetahuan, keterampilan umum, dan keterampilan khusus. MBKM juga merupakan salah satu kebijakan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Makariem. Salah satu program dari kebijakan MBKM adalah hak belajar tiga semester di luar program studi (Kemdikbud, 2020). Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang terkait dengan kebijakan MBKM, menyebutkan bahwa perguruan tinggi wajib memberikan hak untuk mahasiswa secara sukarela, berupa penyediaan kesempatan mengikuti kegiatan di luar perguruan tinggi, ditambah lagi aktivitas perkuliahan satu semester di luar program studi di kampus yang sama.

Penerapan MBKM ini memberikan manfaat terutama untuk pengembangan kompetensi mahasiswa. Berdasarkan KBBI, kompetensi merupakan kekuasaan atau kemampuan untuk memutuskan sesuatu keahliannya dalam menguasai gramatikal suatu bahasa secara abstrak atau secara batin Lubis, R. R. (2016). Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang memiliki peran sangat besar dalam upaya pengembangan *knowledge*, sumber daya manusia, dan peningkatan daya saing. Oleh karena itu, perguruan tinggi memiliki tanggung jawab agar mahasiswa memiliki kompetensi yang memadai. Dalam upaya menghasilkan tujuan pendidikan, universitas sebagai lembaga pendidikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan

yang diberikan. Pelayanan pendidikan yang dimaksudkan ialah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam bentuk mencapai suatu tujuan tertentu Yayat, R. (2017). Kepuasan pelayanan ini adalah hal yang didapatkan oleh mahasiswa mengenai dengan pengembangan kompetensi agar menjadi mahasiswa yang kompeten serta berkualitas. Ada pun asas penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 keenam di antaranya:

1. *Transparansi*

Pelayanan publik yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan, memadai serta mudah dimengerti.

2. *Akuntabilitas*

Pelayanan publik yang harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. *Kondisional*

Pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima layanan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. *Partisipatif*

Mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat di dalam pelayanan publik.

5. *Kesamaan Hak*

Tidak diskriminatif artinya pelayanan publik tidak membedakan ras, suku, golongan, agama, gender dan status ekonomi.

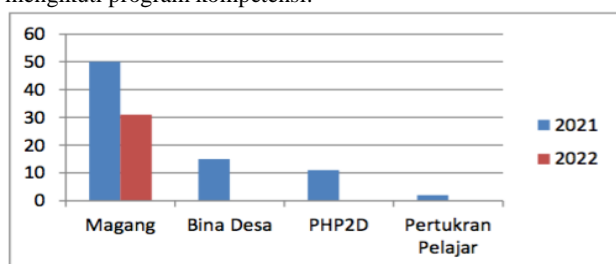
6. *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*

Pemberi dan pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Untuk menjadi mahasiswa yang kompeten maka harus adanya pelayan publik yang baik agar mereka memiliki jiwa saing yang tinggi. Berdasarkan *KBBI*. (n.d). kompetensi adalah kekuasaan untuk memutuskan sesuatu sedangkan menurut Wibowo dalam *Nurchayho, R. W., & Kartowagiran, B. (2015)*. mengemukakan kompetensi adalah karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan oleh setiap individu yang mampu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan efisien serta meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka *Nurchayho, R. W., & Kartowagiran, B. (2015)*.

Universitas Teuku Umar (UTU) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan publik di bidang pendidikan. Pelayanan tersebut diberikan oleh prodi kepada mahasiswa guna untuk pengembangan kompetensi mahasiswa baik internal maupun eksternal kampus. Mahasiswa yang berada di lingkungan UTU khususnya Prodi Ilmu Administrasi Negara yang sudah memasuki semester 5, 6, dan 7 memiliki kesempatan untuk mengikuti program MBKM yang dicanangkan oleh Kemendikbud. (*Kemdikbud, 2020*) bentuk kegiatan pembelajaran sesuai Permendikbud No 3 Tahun 202 Pasal 15 Ayat 1 dapat dilakukan di dalam program studi dan di luar program studi meliputi; (1) pertukaran pelajar, (2) magang/praktik kerja, (3) asisten mengajar di satuan pendidikan, (4) penelitian riset, (5) proyek kemanusiaan, (6) kegiatan wirausaha, (7) studi/proyek independen, (8) membangun desa/KKN tematik. Ada pun 4 program MBKM yang telah dilaksanakan oleh UTU adalah magang/praktek kerja, pertukaran pelajar, membangun desa/kuliah kerja nyata tematik, dan asistensi mengajar di satuan pendidikan. Program ini memungkinkan bagi mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan bidang profesi yang ingin ditekuninya setelah lulus kuliah. Banyak pihak yang menganggap bahwa rendahnya kualitas pendidikan tidak lepas dari minimnya kompetensi yang dimiliki oleh mahasiswa. Salah satu indikator bahwa pendidikan belum mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah rendahnya daya saing mahasiswa. Hal tersebut memaksa pemerintah dan lembaga pendidikan khususnya Prodi Ilmu Administrasi Negara UTU untuk memperhatikan kualitas dari mahasiswa.

Program Studi Ilmu Administrasi Negara dalam rangka peningkatan kompetensi melakukan upaya, di antaranya menyelenggarakan kegiatan perkuliahan yang efektif dan efisien dengan tujuan untuk membina mahasiswa agar memiliki keahlian dan keterampilan dalam bidang Adminitrasi. Di samping kegiatan perkuliahan, mahasiswa juga dibekali dengan seperangkat kompetensi melalui pengalaman nyata di lapangan melalui program MBKM. Dapat dilihat pada grafik berikut ini jumlah mahasiswa pada Prodi Ilmu Administrasi Negara yang mengikuti program kompetensi.



Gambar 1. Jumlah Mahasiswa yang Mengikuti Program Kompetensi

Sumber: *Prodi Ilmu Administrasi Negara, 2022*

Dilihat dari grafik di atas, mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara dominan mengikuti program magang, disusul dengan program Bina Desa, serta diikuti program lainnya seperti PHP2D dan pertukaran pelajar. Beranjak dari jumlah mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara yang cukup berkompeten dalam mengikuti program menarik untuk ditinjau lebih lanjut mengenai pelayanan prodi terkait hal tersebut.

Terkait penelitian pelayanan prodi dalam pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM sebelumnya sudah diteliti, namun dengan perspektif yang berbeda maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu, sebagai bahan referensi dalam memudahkan penyusunan penelitian. Penelitian yang dirujuk penulis dengan judul “Eksplorasi Dukungan Industri Mitra dalam Pelaksanaan Magang pada Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka”. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa pada tahap perencanaan magang MBKM, industri mitra telah terlibat dalam pemetaan jumlah mahasiswa yang melaksanakan program tersebut, menawarkan jenis-jenis magang sesuai dengan kondisi mitra, jenis evaluasi yang memungkinkan dapat mengoptimalkan pelaksanaan magang. Industri mitra mendukung para mahasiswa dalam melaksanakan praktik industri sesuai bidang yang diminati dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menganalisis kekurangan industri mitra, menemukan solusi, dan menerapkan solusi yang diberikan langsung di lapangan *Fatah, A. (2021)*. Penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (studi kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang)”. Adapun hasil dari penelitian ini adalah lebih menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi, yaitu faktor *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor *reliability* yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIT Rakeyan Santang Karawang sebagai lembaga pendidikan *Tanjung, R., dkk. (2019)*. Selain itu penelitian lainnya juga diteliti oleh *Yusuf, K., dkk. (2021)*. dengan judul “Peningkatan Manajemen Sistem Informasi dan Uji Kompetensi Mahasiswa Melalui Rancang Bangun Sistem Informasi dan Uji Kompetensi LSP Polmed” penelitian ini dilakukan di Akademika Politeknik Negeri Medan. Fokus penelitian ini membuat manajemen informasi dan pendaftaran online uji kompetensi mahasiswa melalui rancangan bangun sioukom polmed.

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “*Pelayanan Optimal Prodi dalam Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Wujud Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar*” dengan rumusan masalah bagaimana pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara? Tujuan penelitian ini guna mengetahui pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mewujudkan pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar.

METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang ditunjukkan untuk memahami fenomena sosial yang kompleks secara mendalam dengan cara menginterpretasikan data yang ditemukan di lapangan menjadi suatu makna atau nilai Sugiyono. (2015). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu pendekatan yang memberikan gambaran serta analisa hasil secara umum Sugiyono. (2015). (Creswell, 2016) menyebutkan teknik pengumpulan data terdapat 4, di antaranya observasi, wawancara, dokumentasi, dan materi audio-visual, namun pada penelitian ini hanya menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, metode *purposive sampling* ini adalah cara yang digunakan untuk penelitian yang lebih mengarah kepada proses penentuan informan dengan memperhatikan tujuan penelitian. Berdasarkan teknik penentuan informan tersebut, maka dalam penelitian ini menentukan informan sebanyak 11 orang, di antaranya Kaprodi Ilmu Administrasi Negara, 2 dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara, dan 9 mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang di kutip dari Sugiyono. (2015). menjelaskan ada 3 tahapan yang dilakukan dalam kegiatan analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar, Aceh Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan kompetensi mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan MBKM. Penerapan MBKM ini memberikan manfaat untuk pengembangan kompetensi mahasiswa. Pernyataan tersebut didukung oleh Kaprodi Ilmu Administrasi Negara yang mengatakan:

“Selama ini kompetensi yang diberikan kepada mahasiswa sudah banyak dilakukan di Prodi Ilmu Administrasi Negara mulai dari kompetensi menulis, yaitu adanya LKTI (Lembaga Karya Tulis Ilmiah) dan juga sudah banyak mahasiswa yang ikut menulis mulai dari karya ilmiah sampai PKM (Program Kreativitas Mahasiswa). Mahasiswa yang lulus PKM mereka tidak perlu membuat skripsi lagi atau bebas skripsi. Kemudian dari LKTI ini sudah banyak menghasilkan kompetensi mulai dari PKM, PHP2D, debat yang sudah masuk ke tingkat nasional meskipun belum mendapatkan juara, dan sekarang kompetensi kita adanya magang mulai dari magang generalis sampai magang spesialis, yaitu untuk melihat kompetensinya dan apa tujuan dari mahasiswa itu setelah lulus nantinya”. (wawancara tanggal 23 Februari 2022)

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang menyampaikan bahwa:

“Kompetensi yang selama ini diberikan kepada mahasiswa itu ada empat elemen yang menjadi fokus Prodi Ilmu Administrasi Negara dan sudah menjadi ketentuan untuk mencapai visi prodi sesuai dengan bidang kompetensi administrasi negara, yaitu manajemen publik, kebijakan

publik, pelayanan publik, dan organisasi publik”. (wawancara tanggal 14 maret 2022)

Selanjutnya, peneliti juga menentukan informan dari unsur mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar. Informan mahasiswa pertama yang peneliti wawancarai, yaitu seorang mahasiswa angkatan 2019 yang menyampaikan bahwa:

“Kompetensi yang diberikan dosen kepada mahasiswa itu sudah ada, contohnya di Prodi Ilmu Administrasi Negara ada kegiatan karya tulis ilmiah, yaitu melatih mahasiswa untuk bisa menulis karyanya sendiri”. (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh seorang mahasiswa angkatan 2021, menyatakan bahwa:

“Meskipun saya baru kuliah di kampus UTU, kompetensi yang diberikan dan yang juga pernah saya ikuti itu ada karya tulis ilmiah, kemudian ada juga lomba antar mahasiswa, yaitu pidato”. (wawancara tanggal 23 februari 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat peneliti simpulkan bahwa manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM sudah dilaksanakan dengan baik. Dapat dilihat dari proses perencanaan yang mengadakan berbagai program kompetensi seperti LKTI, Magang, Bina Desa, Pertukaran Pelajar, Kampus Mengajar, dan beberapa kompetensi yang lainnya. Kemudian dari pengorganisasian mahasiswa diberikan dosen pembimbing untuk mengarahkan mereka agar mempermudah mahasiswa memahami pembelajaran dari kompetensi. Dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan MBKM, di Prodi Ilmu Administrasi Negara mengarahkan kepada asas penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi

Berdasarkan penelitian di lapangan, pelaksanaan transparansi dalam pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa sudah bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses ke semua pihak yang membutuhkan. Peneliti mengambil kesimpulan tersebut berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh seorang Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara, yaitu:

“Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terkait pengembangan kompetensi sudah sangat terbuka, di mana informasi-informasi itu sudah dipajang di dinding dalam bentuk poster atau spanduk. Jadi, bagi mahasiswa harus membaca agar mengetahui apa saja kegiatan yang dilakukan di prodi atau kampus, jika mahasiswa tidak membaca apa yang diinformasikan oleh kampus otomatis mereka akan ketinggalan dalam mendapatkan berbagai informasi”. (wawancara tanggal 1 maret 2022)

Senada dengan hal tersebut, salah satu mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara, menyatakan hal serupa:

“Menurut saya pribadi, prodi sudah sangat terbuka dalam memberikan pelayanan terkait kompetensi mahasiswa ini sendiri. Kemudian ketua prodi juga dalam memberikan informasinya secara akurat dan langsung diberitahukan kepada mahasiswa serta ada juga pemberitahuannya secara *online* seperti melalui aplikasi Whats App. Selanjutnya pelayanan yang diberikan juga

sangat mudah untuk diakses dan mudah dimengerti oleh mahasiswa itu sendiri seperti adanya sosialisasi yang disampaikan langsung oleh dosen kepada mahasiswa”. (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa transparansi dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa ini sudah sangat terbuka dan mudah diakses oleh mahasiswa melalui internet, spanduk maupun poster. Peneliti juga menemukan bahwa transparansi dalam pelayanan publik memiliki maksud bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa, Prodi Ilmu Administrasi Negara harus terbuka kepada mahasiswa dalam hal menyampaikan informasi dan juga tentang tujuan dari pelayanan tersebut. Dengan memberikan informasi yang jelas, mahasiswa menjadi mudah memahami dalam mengakses pelayanan. Pelayanan Prodi dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa sudah mengedepankan asas keterbukaan melalui Website, Whats App, dan Instagram meskipun masih membutuhkan peningkatan. Selain itu, pelayanan yang diberikan mudah diakses dan dipahami oleh mahasiswa walaupun masih ada sebagian mahasiswa belum memahami sepenuhnya terkait program kompetensi yang diberikan.

2. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapati bahwa akuntabilitas terkait pengembangan kompetensi mahasiswa sudah dilakukan sebagaimana yang diharapkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kaprodi Ilmu Administrasi Negara menyatakan kepada peneliti bahwa:

“Kami pihak prodi tentunya bertanggung jawab kepada para mahasiswa untuk memberikan pelayanan dalam hal apa pun terutama dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa karena setelah mereka lulus karakter yang mereka tanam selama kuliah di sini, itu yang akan terbentuk ke depannya. Jadi, itulah yang dapat kami lakukan sebagai pertanggungjawaban dari prodi”. (wawancara tanggal 23 februari 2022)

Berdasarkan uraian dari informan, peneliti menyimpulkan bahwa Prodi Ilmu Administrasi Negara memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cara mendorong dan membimbing mahasiswa untuk ikut serta mengikuti berbagai kompetensi. Akuntabilitas terkait pengembangan kompetensi mahasiswa sudah dilakukan dengan baik, Prodi Ilmu Administrasi Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dalam hal apapun khususnya dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa karena setelah lulus dari kampus karakter yang mereka miliki selama kuliah akan terbentuk untuk ke depannya. Oleh karena itu, prodi bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap kompetensi mahasiswa.

3. Kondisional

Dalam memberikan pelayanan Prodi Ilmu Administrasi Negara sudah sesuai dengan yang diharapkan serta efektif dan efisien. Selaras dengan [Rahmadanik, D., & Shafira, A. P. \(2021\)](#). mengemukakan kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Hal tersebut dibuktikan sebagaimana yang disampaikan oleh

mahasiswi Ilmu Administrasi Negara, yang menyampaikan kepada peneliti bahwa:

“Untuk sekarang ini Prodi Ilmu Administrasi Negara sudah tertata dengan baik dari pada sebelumnya, karena sudah memiliki staf prodi. Jadi, pelayanannya tidak terhenti hanya di Kaprodi dan Sekprodi saja, namun ketika mereka tidak ada, staf prodi yang akan menggantikannya untuk melayani para mahasiswa”. (wawancara tanggal 22 februari 2022)

Selanjutnya, mahasiswi Prodi Ilmu Administrasi Negara lainnya, menyampaikan:

“Pelayanan yang diberikan oleh prodi sudah sangat memuaskan yang mana setiap keluhan atau kendala yang kami hadapi itu segera diatasi oleh pihak prodi. Kemudian pihak prodi juga ketika melayani itu sangat baik dan ramah kepada mahasiswa. Oleh karena itu, kami sebagai mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan prodi kepada kami”. (wawancara tanggal 23 februari 2022)

Kemudian, dalam pelayanan prodi tidak hanya melayani secara langsung namun prodi juga memiliki website untuk menjawab keluhan dari mahasiswa. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu Dosen Ilmu Administrasi Negara, menyatakan bahwa:

“Kita sudah memiliki website prodi yang mana web tersebut bisa menjawab keluhan dari mahasiswa, dosen, kemudian untuk pelayanan ada juga inovasi yang kita buat seperti saat mengajukan judul skripsi mereka cakup melalui google form. Itu juga merupakan keluhan mahasiswa yang mana dulu mereka harus mengantarkan ke prodi namun sekarang sudah tidak lagi karena cukup dikirim melalui web saja. Kami terus melakukan pelayanan yang lebih baik lagi ke depannya apalagi sekarang ini kami sudah memiliki staf. Hal tersebut pelayanannya akan lebih mudah lagi karena ikut terbantu oleh staf tersebut”. (wawancara tanggal 14 maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kondisional Prodi Ilmu Administrasi Negara dalam memberikan pelayanan sudah baik. Kaprodi dan Sekprodi, dosen maupun staf prodi sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan serta sesuai dengan harapan dari mahasiswa. Selama melakukan penelitian, peneliti juga mengamati bahwa pelayanan Prodi Ilmu Administrasi Negara sudah tertata dengan baik karena pelayanan sudah terbantu oleh staf prodi, jadi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak terhenti di Kaprodi dan Sekprodi saja, staf prodi dapat menggantikan mereka untuk melayani mahasiswa. Selain itu, dalam memberikan pelayanan prodi tidak hanya melayani secara langsung akan tetapi prodi juga melayani melalui website yang telah disediakan. Website tersebut dapat memudahkan dan menjawab keluhan mahasiswa.

4. Partisipatif

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa partisipatif sudah dilakukan dengan baik, yang mana setiap dosen sangat mendorong mahasiswa dalam berkompetensi dan memperhatikan aspirasi kebutuhan serta harapan ketika melayani mahasiswa. Hal tersebut di dukung oleh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang menyatakan:

“Kami pihak prodi selalu mendorong mahasiswa-mahasiswa untuk berkompetensi dalam kegiatan apa pun.

Kemudian kami ajak mahasiswa untuk ikut berkompetensi di bidang apa pun dan juga kita memerlukan dosen-dosen agar mau membimbing untuk mengembangkan kompetensi mahasiswa, namun hanya sebagian mahasiswa saja yang mau ikut berpartisipasi dalam mengikuti program kompetensi". (wawancara tanggal 1 maret 2022)

Selanjutnya, penyampaian dari Mahasiswi Prodi Ilmu Administrasi Negara yang mengatakan:

"Saya pribadi sangat ingin ikut serta dalam berbagai kompetensi hanya saja belum ada keberanian untuk berpartisipasi karena saya belum ada kemampuan yang terbentuk dari diri saya sendiri. Meskipun dosen telah membimbing kami tapi ada beberapa yang saya belum pahami". (wawancara tanggal 25 maret 2022)

Partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai maksud bahwa penyelenggaraan pelayanan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara mengikutsertakan seluruh mahasiswa agar kompetensi dapat berjalan secara optimal. Sebagai penerima layanan, mahasiswa memiliki hak untuk memberikan kritik dan juga saran atas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian, partisipasi sudah dilakukan dengan baik, Prodi Ilmu Administrasi Negara dan setiap dosen sangat mendorong mahasiswa untuk berkontribusi dalam mengembangkan kompetensi mereka. Dosen juga memberikan waktunya untuk membimbing mahasiswa agar mahasiswa dapat terarah ketika mengikuti kompetensi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa dosen dan mahasiswa sangat berpartisipasi untuk mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa. Meskipun hanya sebagian mahasiswa yang ikut serta, akan tetapi Prodi Ilmu Administrasi Negara tetap berusaha mendorong mahasiswanya untuk berpartisipasi dan membimbing mahasiswa agar memiliki kemampuan di berbagai bidang kompetensi.

5. Kesamaan Hak

Setiap pelayanan yang diberikan oleh prodi kepada mahasiswa memiliki kesamaan hak. Sebagaimana yang disampaikan oleh Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, menyampaikan:

"Pelayanan yang diberikan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara kepada mahasiswa yang mana setiap mahasiswa itu memiliki kesamaan hak dan tidak membedakan siapa yang dilayani". (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Kemudian Mahasiswi Prodi Ilmu Administrasi Negara menyampaikan bahwa:

"Sepengetahuan saya, selama ini prodi memberikan pelayanan kepada kami tidak membedakan. Mungkin perbedaannya dilihat dari kebutuhan mahasiswa, apa yang mereka butuhkan itu yang akan dilayani oleh prodi". (wawancara tanggal 21 maret)

Berdasarkan penjelasan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak memandang siapa mahasiswa tersebut dan setiap mahasiswa mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Kesamaan hak dalam proses pelayanan bermaksud agar pelayanan yang diberikan tidak ada diskriminatif baik secara suku, ras, golongan dan agama. Dalam memberikan

pelayanan kepada mahasiswa, Prodi Ilmu Administrasi Negara bersikap disiplin dan profesional dengan melakukan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan, ramah, dan santun tanpa adanya perbedaan karena pada dasarnya semua mahasiswa yang membutuhkan pelayanan adalah tanggung jawab kampus. Dalam pelaksanaannya Prodi Ilmu Administrasi Negara melaksanakan asas kesamaan hak dengan cara mendahulukan yang datang dahulu untuk dilayani dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mendapati bahwa keseimbangan hak dan kewajiban sudah dilakukan dengan baik. yang mana tidak memandang suku, ras, atau pun status sosial. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ketua HMI HIMADISTRA yang menyatakan bahwa:

"Selama saya kuliah pelayanan yang diberikan itu tidak memandang ras, suku, dan yang lainnya. Semua mahasiswa mendapatkan hak dan kewajibannya masing-masing. Apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa maka itulah yang akan diberikan kepada mereka. Jadi, segala sesuatu itu sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan itu juga yang akan diberikan kepada mereka". (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Kemudian sebagaimana yang disampaikan kepada peneliti oleh Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara mengatakan:

"Hak dan kewajiban dalam melayani prodi Ilmu Administrasi Negara memberikan kesamaan kepada mahasiswa. Seperti yang kami alami saat ini prodi melayani mahasiswa dengan baik dan tidak ada perbedaan antara mahasiswa. Berbicara tentang hak dan kewajiban itu tergantung dari apa yang mahasiswa butuhkan maka itu pula yang prodi layani". (wawancara tanggal 17 maret 2022)

Berdasarkan penyampaian dari para informan, peneliti menyimpulkan bahwa kesamaan hak dan kewajiban dalam melayani mahasiswa sudah baik dan tidak membedakan mahasiswa, baik dari suku, agama, dan ras. Semua mahasiswa mendapatkan hak dan kewajiban mereka masing-masing sesuai dengan kebutuhan mereka. Keseimbangan hak dan kewajiban Prodi Ilmu Administrasi Negara bermaksud bahwa pemberi layanan harus bisa menyeimbangkan hak dan kewajibannya, artinya pemberi layanan juga berhak menerima hak dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan juga informasi kepada mahasiswa. Seperti yang dijelaskan [Suhraeni & Nur Solikin. \(2021\)](#). pemberi dan penerima harus memenuhi hak dan kewajiban satu sama lain, jadi harus saling menghormati satu sama lainnya, begitulah yang dimaksudkan dengan keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.

Pada Prodi Administrasi Negara dalam menjalankan asas keseimbangan hak dan kewajiban dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai kebutuhannya. Selain itu mahasiswa harus paham atas jam istirahat prodi, karena pada Prodi Ilmu Administrasi Negara saat pukul 12:00-13:00 wib merupakan jam istirahat. Di saat jam itu proses pelayanan berhenti karena termasuk waktu istirahat Prodi Ilmu Administrasi Negara. Kesamaan hak dan kewajiban tercermin pada saat pelayanan berlangsung. Prodi Ilmu Administrasi Negara wajib memberikan pelayanan dengan

ramah, sopan, dan santun. Begitu juga bagi mahasiswa untuk memperhatikan jam kerja prodi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di prodi Ilmu Administrasi Negara sudah baik. Pelayanan prodi dilaksanakan sesuai enam asas penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di antaranya; (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban. Prodi Ilmu Administrasi Negara juga memiliki himpunan, yaitu HMJ HIMADISTRA yang memiliki kegiatan internal di dalam kampus dan bertujuan untuk mengembangkan potensi, pola pikir, serta kepribadian mahasiswa untuk lebih baik, melalui program kerja himpunan mahasiswa yang mencakup program eksternal atau program pengabdian masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kaprodi, Sekprodi, staf prodi, dosen, dan mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah bersedia memberikan informasi terkait pelayanan prodi guna mewujudkan MBKM yang optimal di lingkup Prodi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Teuku Umar.

REFERENSI

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. (2020). *Buku Panduan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*. Kemdikbud. Diakses dari <https://dikti.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2020/04/Buku-Panduan-Merdeka-Belajar-Kampus-Merdeka-2020>
- Fatah, A. (2021). Eksplorasi Dukungan Industri Mitra dalam Pelaksanaan Magang pada Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Prosiding SNASTEP: Seminar Nasional Teknologi Pembelajaran Universitas Negeri Malang*. Diakses dari https://www.researchgate.net/profile/Choirudin-Choirudin/publication/355356397_Prosiding_SNASTEP_2021/links/616b97ebb90c51266254f4a5/Prosiding-SNASTEP-2021.pdf#page=321
- KBBI. (n.d). Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Lubis, R. R. (2016). Kompetensi Kepribadian Guru dalam Perspektif Islam. *Tazkiya: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(2). Diakses dari <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tazkiya/article/view/83>
- Nurchahyo, R. W., & Kartowagiran, B. (2015). Praktik Pengalaman Lapangan dan Dampaknya Terhadap Kompetensi Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika dan Komputer. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 5(2), 236–247. Diakses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/jpv/article/view/6418>
- Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Rahmadanik, D., & Shafira, A. P. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5 (2), 103-114. Diakses dari <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/publicadminis/article/viewFile/4803/2131>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhraeni & Nur Solikin. (2021). Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Rechtenstudent Journal*, 2 (1), 103. Diakses dari <https://rechtenstudent.uinkhas.ac.id/index.php/rch/article/view/47/42>
- Tanjung, R., dkk. (2019). Manajemen Pelayanan Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234–242. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242>
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. Diakses dari <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Yusuf, K., dkk. (2021). Peningkatan Manajemen Sistem Informasi dan Uji Kompetensi Mahasiswa Melalui Rancang Bangun Sistem Informasi dan Uji Kompetensi Lsp Polmed. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama*, 5(1), 60–68. Diakses dari <https://jurnal-backup.kaputama.ac.id/index.php/JTIK/article/view/430>