

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

LAPORAN PENELITIAN

PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
KAPUAS SINTANG



TIM PENELITI OLEH;

Robert Hoffman, S. H., M. H (Ketua Tim)

Imam Asrori, S. Hut., M.M (Anggota)

Jenny Novelia., S.Sos., (Anggota)

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KAPUAS SINTANG
AGUSTUS TAHUN 2017

Lembaran Identitas dan Pengesahan

1 Judul : Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang

2. Ketua Peneliti:

- Nama ; Robert Hoffman, S. H., M. H
Jenis kelamin ; Laki – Laki
Nik-Nidn ; 114008053-1113127401
Jabatan Fungsional ;
Unit Kerja ; Fisip Unka Sintang
Bidang Ilmu ; Ilmu Administrasi Publik
Anggota ; 1. Imam Asrori, S. Hut., M. M (Anggota)
2. Jenny Novelia., S.Sos., (Anggota).
3 Lokasi Penelitian ; Kecamatan Sintang
4 Jangka Waktu ; 5 (lima) bulan
5 Biaya ; Rp. 5.000.000,-
6 Sumber biaya ; Yayasan Melati Sintang LP2M Unka Sintang
7 Objek penelitian ; Pelayanan dan Sarana administrasi
8 Teori pelayanan ; Pelayanan dan Sarana

Mengetahui ,
Dekan Fisip

Sintang , Juli 2017
Ketua Peneliti,

Aida Fitriani, S.Sos., M.Si
Nik-Nidn: 114098017-1126067501

Robert Hoffman, S. H., M. H
Nik-Nidn: 114008051-1113127401

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS KAPUAS SINTANG

Ketua LP2M:

Kepala Bidang Penelitian:

Kamaludin., S.Hut., M.MA
Nik-Nidn: 114004043-1127117801

Ir. Sumartoyo., M.P
Nik-Nidn:11093014-1109096301

ABSTRAK

Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan Program Studi Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum merupakan fakultas yang baru berdiri pada tahun 2011 lalu. Kendati pada saat ini Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang baru berumur 5 (lima) tahun, namun fakultas tersebut selalu berhasil dalam pelayanan administrasi meliputi pelayanan kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), kartu hadir kuliah (KHK), pengajuan penulisan skripsi, pembuatan surat-surat keterangan, surat cuti kuliah, surat permohonan beasiswa, penerbitan ijasah serta transkrip nilai akademik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah : Dekan Fakultas Hukum, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Sub Bagian Administrasi Keuangan, Staf Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, Staf Umum dan Kebersihan, dan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : tenaga administrasi akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai pihak yang memberi layanan kepada mahasiswa memiliki kemampuan, memiliki prosedur yang telah diatur dan dicantumkan dalam Pedoman Akademik Universitas Kapuas Sintang maupun Pedoman Akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, memiliki waktu pelayanan yang belum teratur dan memiliki fasilitas yang sangat berperan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja.

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan adalah pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sudah baik karena didukung oleh pelayan atau pemberi layanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan fasilitas pelayanan. Namun demikian waktu pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang belum teratur dan fasilitas pelayanan berupa laptop masih berasal dari milik pribadi masing-masing tenaga administrasi.

Dari hasil kesimpulan tersebut penulis sarankan agar kedepannya pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dapat lebih ditingkatkan lagi. Pelayan atau Pemberi Layanan agar lebih meningkatkan lagi kemampuan dalam melayani mahasiswa. Prosedur Pelayanan agar disosialisasikan kepada mahasiswa. Waktu Pelayanan agar ditetapkan supaya memperoleh kepastian. Fasilitas pelayanan agar digunakan sebaik-baiknya dan laptop agar diusahakan berasal dari Universitas Kapuas Sintang.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi dan Akademik.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah : "Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang." Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ; Tim peneliti dan kepala LP2M Universitas Kapuas Sintang Sintang. Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan baik secara teoritis maupun secara praktis. Oleh karena itu segala saran pendapat sangat diharapkan bagi perkembangan tulisan ini.

Tim berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Sintang, Juli 2016

Peneliti,

Robert Hoffman, Imam Asrori, Jenny Novelia

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	1.
1.1. Latar Belakang	1.
1.2. Rumusan Masalah	4.
1.3. Tujuan Penelitian	4.
1.4. Kegunaan Penelitian	4.
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	5.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6.
2.1. Pelayanan Administrasi.....	6.
2.1.1. Pelayan atau Pemberi Layanan	17.
2.1.2. Prosedur Pelayanan	18.
2.1.3. Waktu Pelayanan	19.
2.1.4. Fasilitas Pelayanan	20.
BAB III METODE PENELITIAN	23.
3.1. Jenis Penelitian	23.
3.2. Subjek Penelitian	23.
3.3. Teknik Pengumpulan Data	24.
3.4. Alat Pengumpulan Data	25.
3.5. Metode Analisis Data	25.
3.6. Lokasi Penelitian	26.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27.
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27.
4.1.1. Daerah Kabupaten Sintang	27.
4.1.2. Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang	29.
4.2. Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Hukum Universitas	

Kapuas Sintang	57.
4.2.1 Pelayan atau Pemberi Layanan	57.
4.2.2. Prosedur Pelayanan	62.
4.2.3. Waktu Pelayanan	72.
4.2.4. Fasilitas Pelayanan	73.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76.
5.1. Kesimpulan	76.
5.2. Saran	76.
DAFTAR PUSTAKA	78.

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel 4.1. Perubahan dan Penempatan Homepage Dosen Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2012	34.
Tabel 4.2. Penambahan tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tanggal 22 Oktober 2012	35.
Tabel 4.3. Penambahan tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tanggal 22 Oktober 2012.	35.
Tabel 4.4. Penambahan tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tahun 2013	36.
Tabel 4.5. Tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tahun 2012 s/d 2013	36.
Tabel 4.6. Tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang keluar atau berhenti, tahun 2013 s/d 2015	37.
Tabel 4.7. Tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, tahun 2015 s/d sekarang	37.
Tabel 4.8. Komposisi Pendidikan Tenaga Administrasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016	59.
Tabel 4.9. Hasil Perolehan Pra Penelitian berkenaan dengan pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016	61.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Bagan Struktur Organisasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016	82.
2. Gedung Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang	83.
3. Ruang Pelayanan Administrasi Akademik FH-UNKA	84.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. Pedoman Wawancara	80.
2. Pedoman Observasi	81.
3. Surat Izin Melakukan Penelitian	85.
4. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian dari Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang	86.
5. Daftar Riwayat Hidup Penulis	87.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan tinggi untuk setiap orang setelah menyelesaikan pendidikan menengah. Setiap orang yang melanjutkan ke perguruan tinggi dikenal dengan sebutan mahasiswa sebagai peserta didik. Selama menjadi mahasiswa, perguruan tinggi selalu menyelenggarakan pelayanan administrasi akademik dan pelayanan administrasi keuangan disamping tugas pokoknya menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat yang lebih dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.

Pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi merupakan suatu pelayanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswanya meliputi pelayanan kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), kartu hadir kuliah (KHK), pelayanan pengajuan penulisan skripsi, pelayanan pembuatan surat-surat keterangan, surat cuti kuliah, surat permohonan beasiswa, pelayanan penerbitan ijazah serta transkrip nilai akademik dan masih banyak lagi yang merupakan kebutuhan mahasiswa maupun lembaga perguruan tinggi tersebut.

Pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi ternyata tidak harus dengan ketersediaan fasilitas atau sumber daya manusia yang mencukupi, namun pelayanan itu tergantung dari sikap atau kepedulian dari para pegawai dalam mencintai pekerjaannya sebagai tenaga administrasi. Hal ini sebagaimana yang peneliti temukan dalam pra penelitian di Fakultas

Hukum Universitas Kapuas Sintang yang berada di daerah Kabupaten Sintang, Propinsi Kalimantan Barat.

Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan Program Studi Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum merupakan fakultas yang baru berdiri pada tahun 2011 lalu. Kendati pada saat ini Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang baru berumur 5 (lima) tahun, namun fakultas tersebut selalu berhasil dalam pelayanan administrasi meliputi pelayanan kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), kartu hadir kuliah (KHK), pengajuan penulisan skripsi, pembuatan surat-surat keterangan, surat cuti kuliah, surat permohonan beasiswa, penerbitan ijazah serta transkrip nilai akademik.

Pelayanan-pelayanan tersebut selalu berhasil diselenggarakan oleh 5 (lima) orang tenaga administrasi dengan fasilitas 2 (dua) unit komputer, 3 (tiga) unit printer, 2 (dua) rak besi penyimpanan file arsip, 1 (satu) lemari arsip dan 5 (lima) laptop yang merupakan milik pribadi masing-masing tenaga administrasi tersebut. Keberhasilan ini diketahui peneliti ketika peneliti melakukan perbincangan kepada sejumlah mahasiswa dalam kegiatan pra penelitian. Kegiatan pra penelitian ini dilakukan peneliti pada tanggal 1 hingga 6 Februari 2016, pada saat mahasiswa sedang melaksanakan ujian akhir semester (UAS) Semester Ganjil Tahun Akademik 2015/2016.

Pada kegiatan pra penelitian ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada 15 orang mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang diambil secara acak 5 (lima) orang dari 3 (tiga) kelas yang berbeda meliputi : 5 (lima) orang dari Kelas Reguler A (Pagi), 5 (lima) orang dari Kelas Reguler B (Sore) dan 5 (lima) orang dari Kelas Reguler C (Eksekutif). Pertanyaan yang diajukan tersebut berkenaan baik atau tidak baik pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang. Berdasarkan hasil yang

diperoleh diketahui rata-rata mahasiswa mengatakan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dilaksanakan dengan baik.

Oleh karena pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang telah dilaksanakan secara baik maka dapat dikatakan bahwa tenaga administrasi di fakultas tersebut telah berhasil dalam memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswanya yang hingga kini tercatat berjumlah 246 mahasiswa berdasarkan pangkalan data perguruan tinggi (PDPT) tahun 2015.

Keberhasilan itu tentunya menjadi ketertarikan peneliti untuk menelitinya secara mendalam tentang hal-hal yang telah dilakukan oleh tenaga administrasi dalam kegiatan pelayanan akademik sehingga penelitian ini diberi judul : ”Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian adalah : “Bagaimanakah pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan secara teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya di bidang Manajemen Pelayanan Publik.

2. Kegunaan secara praktis

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi tenaga administrasi di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dalam pelayanan administrasi.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, dengan indikator penelitian sebagai berikut :

- a. Pelayan atau Pemberi Layanan.
- b. Prosedur Pelayanan.
- c. Waktu Pelayanan.
- d. Fasilitas pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan (*service*) pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani. Menurut Monier (1998:16), “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.”

Beberapa pengertian administrasi dikemukakan para ahli sebagaimana dipaparkan berikut ini. Purwanto, (1991 : 1) mengatakan bahwa administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “*ad*” dan “*ministrare*”. Kata “*ad*” mempunyai arti yang sama dengan kata “*to*” dalam Bahasa Inggris yang berarti “ke” atau “kepada.” Dan “*ministrare*” sama artinya dengan kata “*to serve*” atau “*to conduct*” yang berarti “melayani, membantu atau mengarahkan”. Dalam Bahasa Inggris “*to administer*” berarti pula “mengatur, memelihara (*to look after*) dan mengarahkan.

Nawawi, (1984 : 6), mengatakan bahwa pengertian administrasi secara sempit sering disebut dengan ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan-pencatatan secara tertulis semua keterangan yang diperlukan dengan maksud memperoleh suatu ikhtiar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lainnya. Jadi administrasi diartikan sebagai kegiatan atau pekerjaan tulis menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-

keterangan yang dilakukan oleh sejumlah personal di dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan. Rohani dan Ahmadi (1991 : 4) mengatakan bahwa : administrasi secara terminologi dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan atau ditentukan sebelumnya. Sedangkan Siagian (1989 : 3) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk rnencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Purwanto, (1991 : 2) mendefinisikan administrasi sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa yang menjadi perhatian dalam administrasi adalah adanya sekelompok manusia, yaitu sedikitnya dua orang atau lebih, adanya suatu kerjasama dan terdapat tujuan yang ingin dicapai.

Pelayanan administrasi menurut Ndraha (2003:64), merupakan pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya yang menyatakan “konsep pelayanan meliputi proses, output (produk) dan outcome (manfaat).

Pelayanan administrasi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, sebab pelayanan tersebut diselenggarakan untuk masyarakat, sebagaimana menurut Dwiyanto (2005 : 141-145) bahwa pengertian pelayanan publik adalah : ”serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.” Pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Pengertian penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), yaitu : ”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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Jadi, pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dapat juga disebut dengan pelayanan umum sebagaimana menurut Kurniawan dan Najib, (2008:56), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat.

Pelayanan Umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Sinambela (2006:5) bahwa pelayanan publik adalah : ”pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat.” Pelayanan Publik dalam

(http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik#Definisi), memiliki 5 (lima) karakteristik yaitu :

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

2. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Tipe pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. *Locus control*. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang *control* atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe pasar, lokus control dan sifat pelayanan sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemberi layanan, oleh karena itu Moenir (2006:47) berpendapat bahwa pemberi layanan dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir (2006:47) di atas yaitu dengan cara :

1. Harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat.
2. Harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing. Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka

unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

3. Harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun, sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.
4. Masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir (2006:47) bahwa dampak positif tersebut adalah :

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan,
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Dampak positif untuk masyarakat menurut Moenir (2006:47) di atas terdapat 5 (lima) indikator, yaitu : pertama masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kedua, masyarakat akan patuh terhadap aturan yang telah dibuat sehingga tercipta suasana yang tertib, aman, dan nyaman. Ketiga, masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan ditunjukkan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai. Keempat, adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, kelima adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. Kelima dampak positif di atas dapat terlaksana dengan baik maka akan mewujudkan kepuasan terhadap masyarakat.

Oleh karena pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir (2006:45) dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi memperlakukan masyarakat.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu menurut Ibrahim, (2008 : 19-20) bahwa setidaknya pelayanan publik mengandung asas-asas antara lain :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau

Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Menurut Sinambela, (2006:6) bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik
2. **Akuntabilitas**, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.
3. **Kondisional**, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi

kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

4. Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.
5. Kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada.

Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan. Menurut Mahmudi, (2005:213) bahwa pelayanan publik adalah : ”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan pendapat di atas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Fitzsimmons dalam *www.pikiran-rakyat.com* berpendapat bahwa terdapat 5 (lima) indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Reability*, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati, yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

Proses pelayanan publik yang baik meliputi pemberian pelayanan yang tepat dan benar, menyediakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, memiliki keinginan melayani konsumen dengan cepat, memperhatikan etika dan moral dalam memberikan pelayanan, serta memiliki tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

Berdasarkan pemikiran tentang pelayanan tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan itu terdapat dua pihak yang terlibat di dalamnya, yaitu pelayan dan pengguna layanan. Dalam hal ini pelayan merupakan pihak yang menyediakan layanan bagi kebutuhan pengguna layanan.

2.1.1.Pelayan atau Pemberi Layanan

Pelayan atau pemberi layanan merupakan salah satu kunci utama dalam keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu pemberi layanan harus memerlukan kemampuan yang handal dalam mendorong tercapainya tujuan dengan lebih cepat, efektif dan efisien. Ada 3 (tiga) hal penting yang berkaitan dengan kemampuan pelayan atau pemberi layanan, yaitu kecakapan, fisik dan mental. Ketiganya harus diperankan secara terpadu. Kemampuan tersebut, menurut Thoha (1993:154), diidentifikasi bahwa : “kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan.”

Menurut Mendiknas (dalam Sedarmayanti, 2003:127), yang disebut kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas penuh tanggungjawab yang dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Mendiknas (dalam Sedarmayanti, 2003:127) menjabarkan elemen-elemen kompetensi sebagai berikut :

1. Landasan kepribadian.
2. Penguasaan ilmu dan ketrampilan.
3. Kemampuan berkarya.
4. Sikap dan perilaku dalam berkarya menurut tingkat keahlian berdasarkan ilmu dan ketrampilan yang dikuasai.
5. Pemahaman kaidah kehidupan bermasyarakat sesuai dengan pilihan keahlian dalam berkarya.

Covey, Roger dan Rebecca Merrill (dalam Sedarmayanti, 2003:128) menyatakan bahwa kompetensi mencakup hal sebagai berikut :

1. Kompetensi teknis, pengetahuan dan keahlian: untuk mencapai hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif baru,
2. Kompetensi konseptual: kemampuan melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan mengubah perspektif,
3. Kompetensi untuk hidup dalam ketergantungan kemampuan : guna berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan mendengar, berkomunikasi, mendapatkan alternatif lain, kemampuan untuk melihat dan beroperasi secara efektif dalam berorganisasi atau sistem yang utuh.

Jadi, dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud pelayan atau pemberi layanan dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan kemampuan pelayan atau pemberi layanan untuk melayani mulai dari jumlah, keahlian dan kemampuan yang dimilikinya.

2.1.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik. Prosedur menurut Ali (2000 : 325) adalah : “tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan.” Widjaja (1995 : 83) mengatakan bahwa : “prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya : orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu.” Menurut Kamaruddin (1992 : 836-837) bahwa prosedur adalah : ”suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi.” Sedangkan pengertian prosedur menurut Masya (1994 : 74) adalah : “suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut maka dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

2.1.3. Waktu Pelayanan

Pelayanan publik memerlukan waktu pelayanan. Bahkan hal itu merupakan asas dalam penyelenggaraan pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman dalam mengukur efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan, sebagaimana Ratminto (2005:245) menyebutkan bahwa asas dalam penyelenggaraan pelayanan diantaranya adalah : "asas kepastian jadwal dan durasi pelayanan." Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

Waktu pelayanan dalam pelayanan publik bertujuan untuk menghasilkan efektivitas kerja. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Menurut Siagian, (1996:60) bahwa : "kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan diantaranya adalah faktor waktu yaitu : ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan." Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

Selain efektivitas kerja, waktu pelayanan dalam pelayanan publik juga bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan, sebagaimana menurut Gasper (dalam Sanapiah, 2000:42), bahwa : "karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan antara lain : kepastian waktu pelayanan yang diartikan sebagai ketetapan waktu yang

diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.”

2.1.4. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan merupakan sumber penting dalam pelayanan, sebab fasilitas tersebut merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuan. Fasilitas tersebut menurut Manullang (1983:5) berkenaan dengan sarana dan prasarana meliputi : *Men, Money, Material, Machines, Methode dan Markets.*” Keberhasilan suatu pelayanan salah satunya berasal dari sarana dan prasarana yang memadai, sebagaimana menurut Edward (dalam Winarno, 2005 : 137) bahwa seorang pelaksana mungkin mempunyai staf yang memadai, mungkin memahami apa yang harus dilakukan, dan mungkin memahami wewenang untuk melakukan tugasnya, tetapi tanpa bangunan seperti kantor untuk melakukan koordinasi, tanpa perlengkapan, tanpa perbekalan, maka besar kemungkinan pelayanan publik yang direncanakan tidak akan berhasil. Sarana dan prasarana atau fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan menurut Edward (dalam Winarno, 2005 : 139) antara lain meliputi :

- a. Gedung, adalah suatu bangunan yang dikonstruksi sedemikian rupa sehingga seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan aman, tertib, dan menyenangkan sehingga dapat dicapai kinerja maksimal.
- b. Peralatan, adalah suatu perangkat yang diperlukan oleh personil yang melakukan kegiatan di mana tanpa peralatan tersebut tidak mungkin dicapai hasil yang baik dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- c. Mesin, adalah suatu perangkat yang berfungsi di samping sebagai sarana bantu untuk membuat suatu produk juga berperan sebagai pemercepat proses kerja.
- d. Perabot ruangan, adalah merupakan perlengkapan yang diletakkan dalam suatu ruangan, sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan lancar, efektif dan efisien.

Setiap tugas pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu harus didukung oleh pelayanan perkantoran (*office service*). Pelayanan perkantoran menurut Edward (dalam Winarno, 2005 : 139) terdiri dari segenap pekerjaan perkantoran yang dilaksanakan untuk mendukung

tercapainya tujuan organisasi. Selain meja kursi, maka perabotan kantor yang umum dipakai di perkantoran adalah lemari (lemari warkat, lemari rak dan lemari *brandkas*), *filling cabinet*, laci-laci kartu dan peralatan kantor (*office facilities*) seperti pesawat telepon (*telephone*), pesawat pendikte (*Dictaphone*), pesawat pemanggil (*megaphone*), komputer, pesawat radio, televisi, perekam suara (*tape recorder*), papan tulis, papan pengumuman dan lain sebagainya.

Fungsi peralatan kantor menurut Gie (2005:256) adalah : “a). mempertinggi kemampuan pegawai yang mempergunakan alat-alat tersebut, b). memperkecil pengorbanan waktu, tenaga dan biaya, c). mempertinggi kualitas dan kuantitas hasil kerja dan d). mempertinggi kelangsungan kesejahteraan kerja.” Dalam hubungan dengan pelayanan administrasi, maka sarana dan prasarana perkantoran ini sangat berperan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja sehingga pelayanan semakin efektif dan efisien dan akhirnya bermuara pada kepuasan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Bagi seorang peneliti yang akan melakukan penelitian, maka terlebih dahulu harus membuat suatu rancangan penelitian untuk menentukan jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti. Hal ini diperlukan karena berkaitan dengan persiapan-persiapan yang telah dipertimbangkan secara matang agar dalam melakukan penelitian tidak mengalami suatu hambatan yang bakal mempersulit si peneliti sendiri.

Sejalan dengan uraian tersebut, maka peneliti memilih jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan gambaran mengenai objek sebagaimana yang ditemukan di lapangan.

3.2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini terdiri dari tenaga administrasi di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang ditentukan berdasarkan metode *Purposive Sampling* yaitu :

1. Dekan Fakultas Hukum.
2. Kepala Bagian Tata Usaha, sebanyak 1 (satu) orang.
3. Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, 1 (satu) orang.
4. Kepala Sub Bagian Administrasi Keuangan, sebanyak 1 (satu) orang.
5. Staf Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, sebanyak 1 (satu) orang.
6. Staf Umum dan Kebersihan, sebanyak 1 (satu) orang.
7. Mahasiswa Fakultas Hukum, sebanyak 15 orang.

3.3. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik yang digunakan dalam pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) atau yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (*interviewee*), atau yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Tujuan dari wawancara di sini adalah untuk mencari informasi dari subyek penelitian tentang pelayanan administrasi di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.
2. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala apa yang ada pada objek yang akan diteliti.
3. Studi Dokumentasi, yaitu suatu cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.4. Alat Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari lapangan guna keperluan penelitian serta melihat kesesuaian dengan tehnik pengumpulan data yang digunakan, maka peneliti menggunakan instrument atau alat sebagai berikut :

1. Pedoman Wawancara, yaitu daftar pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan dijadikan pedoman sekaligus mempermudah peneliti dalam mewawancarai subyek penelitian.
2. Pedoman Observasi, yaitu daftar pengamatan terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.
3. Dokumentasi, yaitu alat untuk memperoleh data seperti buku catatan dan kamera.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yaitu suatu analisis data yang berpola menggambarkan apa yang ada di lapangan dan mengupayakan penggambaran data. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penggunaan metode analisis deskriptif yang peneliti gunakan yaitu mengupayakan suatu penelitian dengan cara menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dari suatu peristiwa serta sifat-sifat tertentu.

Selanjutnya, untuk mendapatkan kesimpulan sekaligus jawaban dari masalah penelitian, maka data yang telah terkumpul dari lapangan akan peneliti analisis berdasarkan jawaban subyek penelitian yang dikumpulkan melalui wawancara dan dipadukan kerangka teori yang telah disusun di dalam kajian pustaka. Selanjutnya dilakukan pembahasan untuk memperoleh kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

3.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dengan alasan sebagai berikut :

1. Secara metodologis, Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dapat menyediakan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian.
2. Secara praktis, Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang terdapat pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi sebagai penyelenggara administrasi kepada mahasiswa dan masyarakat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Daerah Kabupaten Sintang

Kabupaten Sintang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat atau di antara $1^{\circ}05'$ Lintang Utara serta $0^{\circ}46'$ Lintang Selatan dan $110^{\circ}50'$ Bujur Timur serta $113^{\circ}20'$ Bujur Timur. Batas wilayah administratif Kabupaten Sintang yaitu : sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kapuas Hulu dan Malaysia Timur (Serawak), sebelah selatan berbatasan dengan Propinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Ketapang, sebelah timur berbatasan dengan Propinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Sanggau dan Kabupaten Kapuas Hulu, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Ketapang, Kabupaten Sanggau, Kabupaten Melawi, Kabupaten Kapuas Hulu dan Kabupaten Sekadau.

Kabupaten Sintang merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah ketiga terbesar di Propinsi Kalimantan Barat setelah Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan data Kabupaten Sintang dalam Angka Tahun 2015 dinyatakan bahwa luas wilayah Kabupaten Sintang yaitu : 21.635 km² dengan wilayah terluas terdapat di Kecamatan Ambalau yaitu : 6.386,40 km² atau sebesar 29,52 persen, sedangkan Kecamatan Sintang merupakan wilayah kecamatan yang terkecil dengan luas wilayahnya yaitu 277,05 km² atau hanya sebesar 1,28 persen. Dari luas tersebut, sebagian besar merupakan wilayah perbukitan dengan luas sekitar 13.573,75 km² atau 62,74 persen.

Selain itu, Kabupaten Sintang dilalui oleh 2 (dua) sungai besar yaitu : Sungai Kapuas dan Sungai Melawi, serta 2 (dua) sungai kecil yaitu : Sungai Ketungau yang merupakan anak dari

Sungai Kapuas dan Sungai Kayan yang merupakan anak dari Sungai Melawi. Sungai Kapuas melalui Kecamatan Ketungau Hilir, Kelam Permai, Binjai Hulu, Sintang, Tempunak sampai ke Sepauk. Sedangkan Sungai Melawi melalui Kecamatan Ambalau, Serawai, Dedai sampai ke Sintang. Sungai Kayan melalui Kecamatan Kayan Hulu sampai ke Kayan Hilir, sedangkan Sungai Ketungau melalui Kecamatan Ketungau Hulu, Ketungau Tengah sampai ke Ketungau Hilir.

Kabupaten Sintang bila dilihat dari tekstur tanahnya, sebagian besar daerah terdiri dari tanah *latasol* meliputi areal seluas 1,02 juta hektar atau sekitar 46,99 dari luas daerah yaitu : 2,16 juta, selanjutnya tanah *podsolit* sekitar 0,93 juta hektar atau 42,89 persen yang terhampar hampir di seluruh kecamatan sedangkan jenis tanah yang paling sedikit ditemui di Kabupaten Sintang yaitu jenis tanah *organosol*. Kabupaten Sintang memiliki potensi alam yang dapat dijadikan objek wisata berupa air terjun sebanyak 19 air terjun yang tersebar di 5 (lima) kecamatan. Kecamatan-kecamatan yang memiliki air terjun yaitu : Sepauk, Kayan Hulu, Ambalau, Ketungau Tengah dan Ketungau Hulu. Kabupaten Sintang juga memiliki 4 (empat) gunung yang terdapat di 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Serawai dan Kecamatan Ambalau.

Berdasarkan data Kabupaten Sintang dalam Angka Tahun 2015 bahwa secara administratif, Pemerintahan Kabupaten Sintang sampai dengan tahun 2014 terdiri dari 14 Kecamatan yang terbagi menjadi 281 desa dan 6 kelurahan. Jumlah penduduk pada tahun 2015, berjumlah 365.058 jiwa.

4.1.2. Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang

Pada tahun 1981 di Sintang berdiri sebuah Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Panca Bhakti yang dinaungi oleh Yayasan Panca Bhakti sebagai Badan

Penyelenggara. Selanjutnya pada tahun 1986 STKIP Panca Bhakti beralih penyelenggaranya dari Yayasan Panca Bhakti Pontianak kepada Yayasan Melati Sintang.

Sejak berdirinya STKIP Panca Bhakti sering mengalami masa sulit, yaitu antara lain dihadapkan dengan rendahnya minat masyarakat untuk melanjutkan studinya di lembaga pendidikan tersebut, karena hanya memiliki Program Studi Keguruan. Di samping itu permasalahan yang dihadapi cukup krusial, yaitu lembaga pendidikan tenaga keguruan tersebut pernah dikenakan *pasing out* oleh pemerintah, sehingga sejumlah mahasiswanya harus bergabung untuk meneruskan dan menyelesaikan studinya di STKIP PGRI Pontianak.

Menyikapi kondisi penyelenggaraan STKIP Panca Bhakti tersebut yang semakin tidak kondusif untuk sebuah perguruan tinggi, pengurus Yayasan Melati Sintang sebagai penyelenggara, melakukan terobosan baru yaitu dengan mendirikan sebuah perguruan tinggi swasta dengan bentuk kelembagaannya adalah universitas.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 271/DIKTI/KEP/1992 Tanggal 8 Juni 1992, berdirilah sebuah Universitas di wilayah timur Provinsi Kalimantan Barat yaitu di Kota Sintang dengan nama Universitas Kapuas. Pada awalnya berdirinya berstatus TERDAFTAR dengan memiliki 2 (dua) fakultas yaitu : Fakultas Ilmu Administrasi dan Fakultas Pertanian yang masing-masing memiliki 2 (dua) Program Studi. Untuk Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) memiliki 2 (dua) program studi yaitu Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Administrasi Niaga sedangkan untuk Fakultas Pertanian (FAPERTA) juga memiliki 2 (dua) Program Studi yaitu Budidaya Pertanian dan Kehutanan.

Pada awal berdirinya Yayasan Melati Sintang sebagai Badan Hukum Penyelenggara (BHP) Universitas Kapuas menjalin kerjasama pembinaan dan pembantuan bidang pendidikan dengan Universitas Tanjungpura Pontianak berdasarkan Piagam Kerjasama, Nomor

2682/PT29.H1/G/1992 dan Nomor 038/YM-STG/PJ/VII/1992 tanggal 17 Juli 1992 antara Pembantu Rektor I Universitas Tanjungpura Pontianak Prof. DR. Hendro Suroyo Sudagung dengan Ketua Yayasan Melati Sintang (Letkol Bonar Sianturi). Tercatat sebagai pendiri Universitas Kapuas adalah sejumlah tokoh dari kalangan birokrat, politikus dan tokoh masyarakat yaitu :

1. Kolonel Bonar Sianturi (selaku Bupati Sintang)
2. DR. H. Azwar Abdullah
3. DR. HJ. Sutini Ibrahim
4. Drs. A. Mikail Abeng, MM
5. Drs. Dionesius Calek (Alm)
6. Drs. Romli
7. Fransiskus Andi Azis, SH
8. Ir. Nahru Ladono.

Pada awal berdirinya Universitas Kapuas perkuliahan pertamanya dibuka pada tanggal 21 September 1992 oleh Rektor yaitu Drs. Azwar Abdullah, M.Pd.

Keberadaan Universitas Kapuas di bawah naungan Badan Hukum Penyelenggara yaitu Yayasan Melati Sintang. Ketua Yayasan Melati Sintang berdasarkan periode jabatannya yaitu sebagai berikut :

1. Kolonel Bonar Sianturi (periode 1992-1994)
2. H. Abdillah Kamarrulah, SH (periode 1994-1999)
3. H. Abdillah Kamarrulah, SH (periode 1999-2001)
4. Drs. Eliyakim Simon Djalil, MM (periode 2001-2006)
5. Drs Rambu Juris Mening (periode 2006-sekarang).

Sejak berdirinya yaitu dari kurun waktu tahun 1992-2015, tercatat sebagai Rektor Universitas Kapuas sebagai berikut :

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Rektor periode 1992-1997 | : Drs. Azwar Abdullah, M.Pd |
| 2. Rektor periode 1997-2002 | : DR. H. Azwar Abdullah, M.Pd |
| 3. Rektor periode 2002-2004 | : Prof. DR. H. Azwar Abdullah, M.Pd |
| 4. PLH periode 2004-2007 | : Drs. Petrus Atong, M.Si |
| 5. Rektor Periode 2007-2011 | : Prof. DR. Arkanudin, M.Si |
| 6. Rektor periode 2011-2015 | : Dr. Drs. Petrus Atong, M.Si |
| 7. Rektor periode 2015- sekarang | : Dr. Drs. Petrus Atong, M.Si. |

Dalam perkembangannya sejumlah program studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) dan Fakultas Ilmu Pertanian (FAPERTA) di lingkungan Universitas Kapuas telah mendapatkan perpanjangan ijin Program Studi berdasarkan Surat Keputusan DIKTI DEPDIKNAS Nomor 2173/D/T/K-XI/2006, Nomor 3885/D/T/K-XI/2009, dan Nomor 2642/D/T/K-XI/2010, Nomor 2643/D/T/K-XI/2010. Selanjutnya sejumlah Program Studi pada kedua fakultas tersebut juga telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Perguruan Tinggi DIKTI DEPDIKNAS (BAN-PT).

Visi Universitas Kapuas Sintang adalah : “Melalui proses pendidikan, membentuk mahasiswa yang setelah menyelesaikan studinya, menjadi seorang ilmuwan, profesional, terampil dan ahli dibidangnya sehingga dapat diharapkan sebagai tenaga penggerak pembangunan yang kreatif dan inovatif, disiplin, berdedikasi tinggi, bermoral dan beriman.”

Untuk mewujudkan Visi tersebut, Misi Universitas Kapuas Sintang adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan tenaga penggerak pembangunan daerah, melalui *stransfer of knowledge* sesuai bidang masing-masing.
- b. Menambah dan memperluas wawasan demi peningkatan profesionalisme dan keahlian di bidang masing-masing.
- c. Menggali dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi baik murni maupun terapan melalui penelitian untuk menunjang kegiatan pembangunan daerah.
- d. Menggali dan memanfaatkan potensi daerah untuk kegiatan pembangunan daerah.
- e. Menambahkan nilai-nilai etika, moral dan beragama.

Seiring dengan perkembangan waktu dan tuntutan dari seluruh masyarakat, khususnya di wilayah sektor timur Propinsi Kalimantan Barat, maka Yayasan Melati Sintang menambah program studi baru di Universitas Kapuas Sintang, diantaranya adalah : Program Studi Ilmu Hukum berdasarkan Surat Keputusan Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 74/E/O/2011 tentang Penyelenggaraan Program-program Studi yang ditandatangani oleh Djoko Santoso pada tanggal 12 April 2011. Menindaklanjuti surat keputusan itu, maka Yayasan Melati Sintang sebagai Badan Hukum Penyelenggara Universitas Kapuas Sintang telah

mendirikan Fakultas Hukum untuk menyelenggarakan Program Studi Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum.

Untuk memulai kegiatan perkuliahan, maka pada hari Senin, tanggal 2 Mei 2011 bertepatan dengan Hari Pendidikan Nasional telah dilakukan peluncuran (*launching*) fakultas-fakultas baru termasuk didalamnya Fakultas Hukum dalam acara peresmian gedung baru sebagai penambahan gedung perkuliahan oleh Bupati Sintang, Drs. Milton Crosby, M.Si yang juga sebagai Dewan Pembina Yayasan Melati Sintang, sehingga sejak tanggal 2 Mei 2011, Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang telah menerima mahasiswa baru Program Studi (S-1) Ilmu Hukum untuk pertama kali (perdana) Tahun Akademik 2011 – 2012 yang dibuka pada tanggal 2 Mei 2011 hingga 19 Agustus 2011.

Awal berdirinya Fakultas Hukum Tahun 2011, Organisasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dibentuk dengan Struktur Pengelolaan berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Kapuas Sintang Nomor : 273/011/114/PP/2011, yang ditandatangani oleh Pjs. Rektor, H. Radjiman Abdullah, S.Sos pada tanggal 7 September 2011, dengan personalia sebagai berikut :

Ketua Pengelola	: Drs. Adrianus Senen, SH. M.Si
Wakil Ketua	: Robert Hoffman, SH
Sekretaris	: Sopian, S.Sos, M.Si
Bendahara	: Sumiyani
Staf Pelaksana	: Lin Magdalena, SE. MM
	: Drs. Gunawan
	: Antonius, SS. M.Si
	: Imam Asrori, S.Hut. MM
	: Batha Juariah, SH
	: Kader Sinaga, S.Sos.

Struktur pengelolaan tersebut berlangsung hanya sekitar 1 (satu) tahun dan pada tahun 2012, struktur organisasi Fakultas Hukum berkembang menjadi struktur Dekan berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Kapuas Sintang Nomor : 302/011/114/OT/2012, yang

ditandatangani oleh Rektor, Drs. Petrus Atong, M.Si pada tanggal 18 Mei 2012, dengan personalia sebagai berikut :

Dekan : Drs. Adrianus Senen, SH., M.Si.
 Pembantu Dekan I Bidang Akademik : Robert Hoffman, SH., MH.
 Pembantu Dekan II Bidang Keuangan : Antonius Erwandi, S.Sos., M.Si.
 Pembantu Dekan III Bidang Kemahasiswaan : Sopian, S.Sos., M.Si
 Plt. Ketua Jurusan Ilmu Hukum : Robert Hoffman, SH., MH.

Pada awal masa jabatan tahun 2012, Fakultas Hukum belum memiliki tenaga dosen yang memiliki homebase tetap di Fakultas Hukum dan masih berasal dari homebase fakultas-fakultas di lingkungan Universitas Kapuas Sintang. Namun sejak tanggal 5 Desember 2012, terjadi perubahan dan penempatan homebase dosen Universitas Kapuas Sintang berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Kapuas Sintang Nomor : 277/011/114/KP/2012, yang ditandatangani oleh Drs. Petrus Atong, M.Si pada tanggal 5 Desember 2012, yakni :

Tabel 4.1. Perubahan dan Penempatan Homebase Dosen Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2012.

No	Nama	Pindah Dari	Ditempatkan Pada
1.	Drs. Adrianus Senen, SH., M.Si.	FISIP – UNKA Prodi Ilmu Administrasi Negara	Fak. Hukum UNKA Prodi Ilmu Hukum
2.	Robert Hoffman, SH., MH.	FISIP – UNKA Prodi Ilmu Administrasi Negara	Fak. Hukum UNKA Prodi Ilmu Hukum

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Sejak perubahan dan penempatan homebase tersebut, maka terdapat 2 (dua) orang tenaga dosen yang memiliki homebase tetap di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang. Penambahan tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum mulai bertambah lagi pada tanggal 22 Oktober 2012 seiring diangkatnya 7 (tujuh) orang tenaga dosen berdasarkan Surat Keputusan Ketua Umum Yayasan Melati Sintang Nomor : 043/YM.STG/KP.H/X/2012, yang

ditandatangani oleh Drs. Rambu Juris Mening pada tanggal 22 Oktober 2012, yakni sebagai berikut :

Tabel 4.2. Penambahan tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tanggal 22 Oktober 2012.

No	Nama	Jenis Kelamin	NIK
1.	David Yodi Pasaribu, SH. MH	Laki-Laki	114.012.078
2.	Maria Magdalena, SH. MH	Perempuan	114.012.079
3.	Martadina Samosir, SH	Perempuan	114.012.080
4.	Bill Hayden, SH	Laki-Laki	114.012.081
5.	Victor Fajar Mulia, SH	Laki-Laki	114.012.082
6.	Fransiskus Dodi, SH	Laki-Laki	114.012.083
7.	Victor Emanuel, SH	Laki-Laki	114.012.084

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum bertambah lagi 1 (satu) orang pada tanggal 22 Oktober 2012 berdasarkan Surat Keputusan Ketua Umum Yayasan Melati Sintang Nomor : 059/YM-STG/KP.H/X/2012, yang ditandatangani oleh Drs. Rambu Juris Mening, yakni :

Tabel 4.3. Penambahan tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tanggal 22 Oktober 2012.

No	Nama	Jenis Kelamin	NIK
1.	Redin, SH. MH	Laki-Laki	114.012.096

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Pada tahun 2013, tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum bertambah lagi 4 (empat) orang, yakni :

Tabel 4.4. Penambahan tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tahun 2013.

No	Nama	Jenis Kelamin	NIK
1.	Moch. Ali Kurniawan, SHi. MH	Laki-Laki	114.013.115
2.	Gadion, SH	Laki-Laki	114.013.116
3.	Rini Safarianingsih, SH.	Perempuan	114.013.117
4.	Genopepa Sedia, SH. MH	Perempuan	114.013.120

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Berdasarkan hal tersebut, maka kurun waktu tahun 2012 s/d 2013, tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum berjumlah 14 orang, sebagai berikut :

Tabel 4.5. Tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tahun 2012 s/d 2013.

No	Nama	Jenis Kelamin	NIK
1.	Drs. Adrianus Senen, SH., M,Si.	Laki-Laki	114.092.070
2.	Robert Hoffman, SH., MH.	Laki-Laki	114.008.051
3.	David Yodi Pasaribu, SH. MH	Laki-Laki	114.012.078
4.	Maria Magdalena, SH. MH	Perempuan	114.012.079
5.	Martadina Samosir, SH	Perempuan	114.012.080
6.	Bill Hayden, SH	Laki-Laki	114.012.081
7.	Victor Fajar Mulia, SH	Laki-Laki	114.012.082
8.	Fransiskus Dodi, SH	Laki-Laki	114.012.083
9.	Victor Emanuel, SH	Laki-Laki	114.012.084
10.	Redin, SH. MH	Laki-Laki	114.012.096
11.	Moch. Ali Kurniawan, SHi. MH	Laki-Laki	114.013.115
12.	Gadion, SH	Laki-Laki	114.013.116
13.	Rini Safarianingsih, SH.	Perempuan	114.013.117
14.	Genopepa Sedia, SH. MH	Perempuan	114.013.120

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Seiring berjalannya waktu, kondisi Fakultas Hukum mengalami kekurangan tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum. Hal ini dikarenakan ada 7 (tujuh) dosen yang keluar dan berhenti, sehingga sejak tahun 2013 s/d 2015, tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum hanya tinggal 7 (tujuh) orang, sebagai berikut :

Tabel 4.6. Tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang keluar atau berhenti, tahun 2013 s/d 2015.

No	Nama	NIK	KETERANGAN
1.	Drs. Adrianus Senen, SH., M,Si.	114.092.070	Keluar/Berhenti
2.	Robert Hoffman, SH., MH.	114.008.051	Aktif
3.	David Yodi Pasaribu, SH. MH	114.012.078	Keluar/Berhenti
4.	Maria Magdalena, SH. MH	114.012.079	Keluar/Berhenti
5.	Martadina Samosir, SH	114.012.080	Keluar/Berhenti
6.	Bill Hayden, SH	114.012.081	Keluar/Berhenti
7.	Victor Fajar Mulia, SH	114.012.082	Keluar/Berhenti
8.	Fransiskus Dodi, SH	114.012.083	Aktif
9.	Victor Emanuel, SH	114.012.084	Aktif
10.	Redin, SH. MH	114.012.096	Aktif

11.	Moch. Ali Kurniawan, SHi. MH	114.013.115	Keluar/Berhenti
12.	Gadion, SH	114.013.116	Aktif
13.	Rini Safarianingsih, SH.	114.013.117	Aktif
14.	Genopepa Sedia, SH. MH	114.013.120	Aktif

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Namun demikian, sejak tahun 2015, Fakultas Hukum bertambah 2 (dua) orang lagi tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum, sehingga sejak tahun 2015 s/d sekarang, jumlah tenaga dosen untuk homebase di Fakultas Hukum berjumlah 9 (sembilan) orang, yakni sebagai berikut :

Tabel 4.7. Tenaga dosen di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, tahun 2015 s/d sekarang.

No	Nama	Jenis Kelamin	NIK
1.	Robert Hoffman, SH., MH.	Laki-Laki	114.008.051
2.	Fransiskus Dodi, SH	Laki-Laki	114.012.083
3.	Victor Emanuel, SH	Laki-Laki	114.012.084
4.	Redin, SH. MH	Laki-Laki	114.012.096
5.	Gadion, SH	Laki-Laki	114.013.116
6.	Rini Safarianingsih, SH.	Perempuan	114.013.117
7.	Genopepa Sedia, SH. MH	Perempuan	114.013.120
8.	Michell Eko Hardian, SH. MH	Laki-Laki	114.015.123
9.	FX. Nikolas, SH. MH	Laki-Laki	114.015.124

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Pada tahun 2014, unsur pimpinan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang mengalami perubahan seiring diangkatnya Ketua Jurusan Ilmu Hukum berdasarkan Surat Rektor Universitas Kapuas Sintang Nomor : 81/011/114.04/OT/2014, dan berhentinya Dekan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, sehingga unsur pimpinan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sejak tahun 2013 hingga tahun 2015 adalah sebagai berikut :

Plt. Dekan	: Robert Hoffman, SH. MH.
Pembantu Dekan I Bidang Akademik	: Robert Hoffman, SH. MH.
Pembantu Dekan II Bidang Keuangan	: Antonius Erwandi, S.Sos, M.Si.
Pembantu Dekan III Bidang Kemahasiswaan	: Sopian, S.Sos, M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Hukum	: Redin, SH. MH.

Pada tahun 2015, unsur pimpinan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang mengalami lagi perubahan, seiring ada 2 (dua) orang dosen tugas belajar S-3 masing-masing : Redin, SH. MH dan Genopepa Sedia, SH. MH berdasarkan Surat Ketua Yayasan Melati Sintang Nomor : 03/YM-STG/KEP.STB/2015, tanggal 28 Agustus 2015, sehingga unsur pimpinan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sejak tahun 2015 hingga Mei 2016 adalah sebagai berikut :

Plt. Dekan	: Robert Hoffman, SH. MH.
Pembantu Dekan I Bidang Akademik	: Robert Hoffman, SH. MH.
Pembantu Dekan II Bidang Keuangan	: Antonius Erwandi, S.Sos, M.Si.
Pembantu Dekan III Bidang Kemahasiswaan	: Sopian, S.Sos, M.Si
Plt. Ketua Jurusan Ilmu Hukum	: Robert Hoffman, SH. MH.

Pada Mei 2016, unsur pimpinan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang masa periode jabatan 2012-2016 berakhir dan berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Kapuas Sintang Nomor : 273/011/114/OT/2016, tanggal 18 Mei 2016, yang ditandatangani oleh Dr. Drs. Petrus Atong, M.Si, maka unsur pimpinan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang masa periode jabatan 2016-2020 adalah sebagai berikut :

Dekan	: Robert Hoffman, SH. MH.
Plt. Wakil Dekan I Bidang Akademik	: Michell Eko Hardian, SH. MH
Wakil Dekan II Bidang Keuangan	: Antonius Erwandi, S.Sos, M.Si.
Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan	: Sopian, S.Sos, M.Si
Plt. Ketua Jurusan Ilmu Hukum	: FX. Nikolas, SH. MH.

Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dalam organisasinya juga terdapat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) dan Laboratorium Hukum, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Unit Perpustakaan, dengan personalia, sebagai berikut :

1. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)/Kepala Laboratorium Hukum : Michell Eko Hardian, SH. MH.
2. Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) : F.X. Nikolas, SH. MH
3. Kepala UPT. Perpustakaan : Rini Safarianingsih, SH. MH.

Untuk mendukung tugas pimpinan, Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang didukung oleh pelaksana administrasi sebagai berikut :

1. Kepala Bagian Tata Usaha : Nikodimus, S.Sos
2. Kepala Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan : Florentius Tijan, S.Kom
3. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian : Rosalia Tri Supranti, SE
4. Staf Akademik : Jenny Novelia
5. Staf Umum dan Kebersihan : Wagiman

Kendati kondisi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang terjadi *pasang-surut*, namun tugas sebagai pimpinan fakultas, tugas dosen untuk mengajar di kelas dan tugas staf untuk pelayanan administrasi mahasiswa tetap berjalan seperti biasa dan tetap bersemangat.

Semangat yang menggelora tersebut dibuktikan ketika Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang berhasil melewati proses akreditasi untuk pertama kalinya pada tahun 2013. Dokumen-dokumen Borang Akreditasi berhasil disusun dan dikirimkan ke Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) di Jakarta, sehingga pada tanggal 18 s/d 20 Oktober 2013, Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang berhasil divisitasi oleh 2 (dua) orang Tim Assesor BAN-PT, yaitu : Dr. Angkasa, SH. M.Hum dari Universitas Jenderal Soedirman / Unsoed dan Dr. Chandra Irawan, SH. M.Hum dari Universitas Bengkulu.

Dari hasil visitasi tersebut, Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang berhasil memperoleh akreditasi peringkat C (Cukup) dengan nilai 219, berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor : 240/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013, yang ditandatangani oleh Mansyur Ramly pada tanggal 29 November 2013.

Perolehan akreditasi peringkat C tersebut berlaku selama 5 (lima) tahun mulai dari tanggal 29 November 2013 sampai dengan tanggal 29 November 2018. Waktu itu terus berjalan dan untuk mempersiapkan Re-akreditasi tahun 2018, Fakultas Hukum Universitas Kapuas

Sintang telah membentuk kepanitiaan berdasarkan Surat Penunjukan Dekan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang Nomor : 235/011/114.04/KP/2016, tanggal 7 Maret 2016.

Visi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang adalah : “mewujudkan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai lembaga pendidikan tinggi ilmu hukum yang maju, unggul dan bermartabat.” Untuk mewujudkan Visi tersebut, Misi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang adalah : “Menghasilkan sarjana hukum yang profesional, bermoral dan berakhlak mulia serta memiliki kepekaan dan tanggungjawab sosial yang tinggi di dalam menegakkan supremasi hukum, melindungi hak asasi manusia (ham) dan memajukan masyarakat melalui penyelenggaraan tri darma perguruan tinggi yang berkualitas dan bermartabat.” Tujuan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang adalah :

- a. Menghasilkan Sarjana Hukum yang berjiwa Pancasila dan setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Menghasilkan Sarjana Hukum yang menguasai ilmu Hukum pada umumnya dan Hukum Indonesia khususnya.
- c. Menghasilkan Sarjana Hukum yang memiliki kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang tinggi dalam mengaplikasikan Ilmu Hukum yang dimiliki dalam menyelesaikan berbagai persoalan hukum yang terjadi di masyarakat.
- d. Menghasilkan Sarjana Hukum yang memiliki kemampuan menghasilkan penelitian, ide-ide dan gagasan yang cerdas dalam mengembangkan Ilmu Hukum.
- e. Menghasilkan Sarjana Hukum yang memiliki tanggung jawab dan kepekaan dalam menegakkan Supremasi Hukum, Perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM) dan berperan aktif memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Struktur organisasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang terdiri dari : Senat Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dan Unsur Pimpinan Fakultas. Senat Fakultas Hukum merupakan badan normatif dan sebagai perwakilan tertinggi Fakultas Hukum yang mempunyai wewenang melaksanakan kebijakan Rektor serta merumuskan berbagai kebijakan dan program fakultas dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Senat Fakultas di ketuai oleh Dekan dan anggotanya terdiri dari Wakil Dekan, Ketua Jurusan dan perwakilan dosen.

Unsur Pimpinan Fakultas dipimpin oleh Dekan yang bertanggungjawab langsung kepada Rektor. Dekan dibantu oleh 3 (tiga) Wakil Dekan, Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi. Wakil Dekan terdiri atas : Wakil Dekan I Bidang Akademik, Wakil Dekan II Bidang Administrasi Keuangan dan Kepegawaian dan Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan. Adapun uraian jabatan Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi sebagai berikut :

a. Dekan :

1. Bertanggung jawab melaksanakan dan mengembangkan pendidikan.
2. Bertanggung jawab melaksanakan penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian.
3. Bertanggung jawab melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.
4. Bertanggung jawab melaksanakan pembinaan Civitas Akademika.
5. Bertanggung jawab melaksanakan urusan tata usaha fakultas.

b. Wakil Dekan I Bidang Akademik :

1. Bertanggung jawab atas ketertiban, kelancaran dan efektivitas proses belajar mengajar di Fakultas. Hambatan-hambatan terhadap kelancaran jalannya proses belajar mengajar dideteksi melalui data dan informasi dari Ketua Jurusan dan Bagian Akademik Fakultas.
2. Mengevaluasi aktivitas dosen dalam proses belajar mengajar di kelas melalui absensi kolektif. Kelas yang dalam tiga kali berturut - turut perkuliahannya tidak terselenggara diusahakan agar kesempatan kuliah berikutnya sudah normal kembali.

3. Melsksanakan sistim kerja agar setiap dosen mempergunakan GBPP (Garis-garsi Besar Program Perkuliahan) dalam pelaksanaan tugas mengajarnya dan [diinformasikan](#) kepada mahasiswanya.
4. Mengarahkan para dosen agar menyusun soal-soal ujian didasarkan pada GBPP yang telah ditetapkan
5. Melakukan pengawasan agar GBPP setiap mata kuliah direvisi sesuai dengan perkembangan ilmu maksimal setiap tiga tahun sekali.
6. Mengatur dengan [sebaik-baiknya](#) agar para dosen berkesempatan membangun kariernya melalui berbagai kesempatan seperti progam Pasca Sarjana, penataran, studi banding dan lain - lain.
7. Menciptakan suasana yang akomodatif agar basil penataran dosen dapat dikembangkan di Fakultas, sehingga bermanfaat.
8. Mengatur secara baik agar pemberian kesempatan kepada dosen untuk mengembangkan karier tidak mengakibatkan terganganya proses belajar mengajar (PBM) di Fakultas.
9. Bersama dengan Bagian Pengajaran Fakultas merancang jadwal kuliah, jadwal ujian, SK mengajar dan penggunaan ruang-ruang kelas agar proses PBM dan ujian-ujian dapat terselenggara secara tertib.
10. Menertibkan data akademik agar mudah menemukan kembali nilai dan tidak ter jadi kekeliruan-kekeliruan yang mencurigakan.
11. Merencanakan kegiatan akademik berdasarkan masukan dari jurusan, laboratoriuern, lain - lain untuk dianggarkan oleh Pembantu Dekan II sesuai dengan dana yang tersedia.

12. Bersama Ketua Jurusan :
 - a. Mengevaluasi dan merevisi kurikulum secara rutin berdasarkan penetapan konsorsium, hasil studi banding dan perkembangan ilmu.
 - b. Mengevaluasi relevansi mata kuliah dengan kognisi dan afeksi mahasiswa. Merencanakan pengganti mata kuliah yang relevansinya rendah dengan mata kuliah yang lain.
 - c. Mengevaluasi efektifitas mata kuliah-mata kuliah pilihan. Mata kuliah pilihan yang jumlah rata-rata pesertanya kurang dari 10 orang tidak diajarkan lagi.
13. Bersama dengan para dosen lainnya mengikuti perkembangan IPTEK dan memanfaatkannya untuk kemajuan dan perkembangan Fakultas.
14. Merancang perkembangan referensi Fakultas secara terus menerus dengan mempergunakan dana yang tersedia
15. Merancang kegiatan dan kesempatan bagi para dosen untuk melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat setiap tahun anggaran baru berdasarkan skala bergilir.
16. Menghimpun data dan informasi hasil-hasil penelitian baik hasil penelitian dosen maupun mahasiswa untuk' perkembangan muatan lokal dalam kurikulum.
17. Merancang dan mengembangkan praktikum secara cermat agar semakin bormanfaat bagi kehidupan mahasiswa.

- c. Wakil Dekan II Bidang Administrasi Keuangan dan Kepegawaian :
18. Mengontrol pemerataan kesempatan bagi para dosen untuk membimbing Skripsi, membimbing praktikum dan menguji skripsi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
19. Bersama Ketua Jurusan memproses dan menilai pengakuan mata kuliah mahasiswa pindahan dari Perguruan Tinggi lainnya.

1. Merencanakan penggunaan anggaran keuangan, sesuai dengan plapon yang tersedia untuk Fakultas.
2. Merencanakan penggunaan anggaran seefisien mungkin untuk seluruh kegiatan Fakultas di bidang Tri Dharma, rumah tangga dan kepegawaian. Tidak ada kegiatan Fakultas tak terbiayai dan tidak ada pos biaya yang tidak dimanfaatkan.
3. Merencanakan anggaran atas usulan dari Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan III sesuai dengan dana yang tersedia.
4. Merencanakan penggunaan anggaran untuk operasional administrasi dan perlengkapan serta kepegawaian.
5. Merencanakan penggunaan dana disesuaikan dengan peruntukan anggaran. Dan perencanaan penggunaan dana yang berasal dari pihak ketiga dikhususkan untuk membiayai kebutuhan - kebutuhan mendesak dengan skala prioritas.
6. Bertanggung jawab atas ketentuan penggunaan anggaran sesuai dengan pos-pos yang telah ditetapkan dalam rencana seperti disebut dalam butir 1, 2, 3 dan 4 tersebut di atas.

7. Peryimpangan-penyimpangan yang tidak dapat dihindarkan atas pelaksanaan anggaran - anggaran tersebut dipertanggung jawabkan secara khusus
8. Penggunaan dana dari sumber pihak ketiga diusahakan agar tidak berdampak munculnya berbagai keresahan dilingkungan Fakultas maupun Universitas, Karena itu mekanismenya supaya dapat dikontrol oleh Senat Fakultas.
9. Bertanggung jawab atas tersedianya semua peralatan kerja yang selalu siap pakai sehingga dicapai suasana kegiatan kerja yang efektif dan efisien. Berusaha secara bertahap agar jumlah dan kualitas peralatan kerja semakin mencukupi dan dalam kondisi yang tidak ketinggalan dari perkembangan IPTEK.
10. Memelihara dan mengembangkan prasarana fasilitas yang tersedia sehingga senantiasa dalam kondisi yang menarik dan siap pakai, seperti ruang kuliah, ruang dosen, ruang administrasi dan lain - lain.
11. Secara bertahap menciptakan dan memelihara kerja yang menarik dan menyenangkan antara lain dalam bentuk kerapian, kebersihan, keindahan, ketenteraman dan keamanan.
12. Berusaha secara terus menerus untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai administratif sehingga tepat waktu, rapi, bersih, bermutu dan hemat.
13. Mengontrol, mengevaluasi dan memberi penghargaan serta sanksi administratif bagi kerajinan, ketekunan, semangat dan motivasi kerja karyawan melalui berbagai cara.
14. Meningkatkan efektivitas kerja karyawan, administratif sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku.

15. Menciptakan suasana dan mendorong para dosen untuk secara bertahap menghimpun dan menghasilkan bahan - bahan kredit point untuk keperluan promosi kenaikan pangkat. Mengingatkan secara lisan maupun tertulis kepada para dosen tentang waktu kenaikan pangkat.
16. Memproses usul kenaikan pangkat / kenaikan berkala dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas tepat pada waktunya.
17. Memeratakan keterlibatan dosen / karyawan administratif dalam berbagai bentuk tiap kegiatan secara sukarela maupun dengan imbalan honorarium sehingga dicapai pemerataan beban kerja dan pemerataan kesejahteraan.
18. Mengkoordinasikan kegiatan para pegawai administrasi di lingkungan Fakultas melalui kegiatan pertemuan, rapat dan pengawasan on the spot.
19. Menyiapkan data dan informasi bidang administrasi dan keuangan serta kepegawaian untuk keperluan laporan, pengawasan dan pertanggung jawaban.
20. Dalam koordinasi dengan Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan III dan kepala-kepala Bagian di lingkungan Fakultas, menyusun konsep laporan tengah tahunan, laporan tahunan dan laporan yang lain.
21. Mengatur pelaksanaan berbagai upacara Fakultas maupun upacara Universitas yang melibatkan fakultas, dengan mempergunakan tenaga dosen, pegawai administrasi maupun tenaga mahasiswa yang lain.
22. Mengatur dan memelihara lingkungan sebaik-baiknya sehingga tercipta suasana yang menarik dan harmonis.
23. Memelihara dan meningkatkan kebersihan ruang kerja dosen, ruang kuliah dan prasarana lain hingga tercipta suasana yang sehat dan menyenangkan.

24. Menentukan ruangan dosen/asisten secara definitif dengan menertibkan daftar personil didalamnya.

d. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan :

1. Menyusun rencana kerja untuk mengembangkan bakat, minat, ketrempilan, pemikiran dan kesejahteraan kemahasiswaan.
2. Membina dan mengembangkan kehidupan kemahasiswaan yang stabil dan dinamis di lingkungan Fakultas melalui berbagai kelompok kemahasiswaan yang diizinkan.
3. Memonitor aktivitas berbagai lembaga kemahasiswaan dan mengarahkannya kepada karya-karya yang bersifat inovatif produktif. Gejala - gejala penyimpangan diantisipasi sedini mungkin agar tidak berdampak negatif pada, Universitas dan mahasiswa lainnya.
4. Mengatur penggunaan dana yang tersedia bagi pembina kegiatan kemahasiswaan dan menggiatkan usaha penggalan dana dari berbagai kalangan yang tidak mengikat.
5. Mengusahakan sumber-sumber dana beasiswa untuk membantu keberhasilan studi mahasiswa secara individual dan mengarahkannya kepada mahasiswa yang lebih berhak serata mungkin.
6. Merintis dan mengembangkan berbagai bentuk kerjasama dengan pihak ketiga untuk mengembangkan minat, bakat dan keterampilan mahasiswa yang tidak terdukung dengan dana dan fasilitas Fakultas.
7. Kegiatan olah raga dan seni di kalangan mahasiswa yang semangatnya selalu muncul dalam berbagai event dikembangkan secara terencana dan terprogram untuk menghasilkan prestasi yang maksimal.

8. Berusaha terus untuk mengembangkan ketrampilan kepemimpinan dan manajemen di kalangan mahasiswa dengan menyelenggarakan berbagai pendidikan khusus dan latihan - latihan.
9. Menampung berbagai aspirasi dosen, mahasiswa dan menyalurkannya secara institusional agar tidak menimbulkan gejolak.
10. Mengusahakan agar setiap kegiatan antar kemahasiswaan di luar Fakultas yang melibatkan unit - unit kemahasiswaan dapat diikuti oleh mahasiswa.
11. Membina dan mengembangkan lembaga - lembaga kemahasiswaan yang telah ada agar berdaya guna dan berhasil guna, jika mungkin dengan memberi bantuan dana dan fasilitas.
12. Mengembangkan dan Membina kegiatan ilmiah mahasiswa dengan penyelenggaraan secara rutin di lingkungan Fakultas dalam bentuk karya tulis dan lain.
13. Membina hubungan baik dengan alumni melalui kegiatan organisatoris. Mendayagunakan Ika Fakultas semaksimal mungkin untuk menjangkau hubungan alumnus seluas-luasnya.
14. Potensi-potensi alumni baik yang berupa aspirasi, tenaga, dana dan simpati dikembangkan dan dimanfaatkan untuk menunjang pengembangan kehidupan Fakultas.
15. Membina mekanisme pelayanan terhadap alumni yang memerlukan jasa Fakultas, agar dapat berjalan lancar dan berkesan positif demi menjaga dan mamupuk solidaritas alumni.

16. Menciptakan dan mengembangkan iklim kondusif yang memungkinkan berkembangnya organisasi alumni di berbagai tempat, kabupaten' kecamatan demi berkembangnya hubungan ilmiah dan hubungan psikologis diantara sesama alumni.

e. Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi

1. Mengembangkan kurikulum agar selalu sejalan dengan Perkembangan IPTEK" berdasarkan ketentuan konsersium, hasil penelitian, hasil studi banding dan kebutuhan dunia kerja. Sekurang kurangnya sekali dalam setiap 3 tahun harus dilakukan peninjauan kembali kurikulum.
2. Memantapkan kedudukan jurusan dengan mengkaji relevansi muatan-muatan mata kuliah yang diajarkan di jurusan.
3. Membentuk dan mengembangkan program-program studi sebagai sub-sub jurusan berdasarkan perkembangan IPTEK dan kebutuhan pasar kerja dan mengacu pada ketersediaan dosen, jumlah mahasiswa dan keabsahan ilmiah.
4. Mengevaluasi keserasian kelompok-kelompok pengajar setiap mata kuliah, hubungan yang kurang serasi di antara anggota - anggota kelompok pengajar ditawarkan untuk kemungkinan diadakan perubahan.
5. Membantu pengembangan professional dosen untuk mata kuliah jurusan dengan menyediakan literatur, GBPP pembandingan, menyelenggarakan pertemuan-pertemuan ilmiah dan lain-lain.

6. Menghimpun dan mengembangkan GBPP mata kuliah jurusan dengan menawarkan berbagai alternative yang relevan kepada kelompok pengajar untuk melakukan rekonstruksi mata kuliah
7. Mengatur kelayakan dan pemerataan beban mengajar dosen dengan pertimbangan:
 - a. Besarnya beban minimal 4 SKS dalam satu semester.
 - b. Satu mata kuliah perkelas dipelihara satu orang dosen dan satu orang asisten.
8. Mengevaluasi frekuensi kehadiran dosen dalam proses belajar mengajar di kelas sebagai salah satu bahan pertimbangan penilaian DP3. Memotivasikan dosen untuk melaksanakan tugas mengajar di kelas secara baik.
9. Mengontrol pengambilan beban kredit setiap mahasiswa sesuai besar kecilnya Indek prestasi (IP) semester yang lalu. Mahasiswa yang pengambilan beban kriditnya melebihi ketentuan diwajibkan untuk merevisi KRSnya. Kegiatan ini dilakukan sedini mungkin agar tidak berefek merugikan mahasiswa.
10. Bahan kredit seorang mahasiswa yang melebihi 24 SKS dibatalkan oleh ketua jurusan dan dosen walinya diberi teguran secara tertulis.
11. Mata kuliah pilihan jurusan dievaluasi relevansinyan berdasarkan keperluan keperluan. Mata kuliah yang relevan dikembangkan dan yang tidak relevan diganti dengan mata kuliah yang lain. Evaluasi dan pengembangan mata kuliah pilihan umum dilakukan oleh pembantu Dekan I.

12. Mata kuliah pilihan umum ialah mata kuliah pilihan yang dapat diambil oleh mahasiswa dari semua jurusan di lingkungan Fakultas.
13. Keberhasilan studi mahasiswa dievaluasi berdasarkan perhitungan waktu 4 semester pertama dan 4 semester kedua serta pada akhir program. Evaluasi dilakukan berdasarkan laporan dosen wali. Mahasiswa yang tidak memenuhi target dimasukkan dalam daftar usulan drop out dan mahasiswa yang bersangkutan diingatkan.
14. Mengambil langkah - langkah positif untuk memperkecil tingkat kegagalan studi mahasiswa terutama mahasiswa semester akhir, dengan mendeteksi latar belakang sosialnya.
15. Mempersiapkan langkah - langkah pelaksanaan tugas akhir mahasiswa antara lain penunjukan dosen pembimbing penyelenggaraan seminar, tugas penelitian dan lain-lain.
16. Mengevaluasi dan melakukan tindak lanjut terhadap usulan dosen wali bagi persiapan tugas akhir mahasiswa. Mahasiswa yang telah mengumpulkan minimal 110 SKS dimotivasi untuk merencanakan tugas akhirnya.
17. Jumlah nilai D yang diperkenankan bagi seorang mahasiswa untuk mempersiapkan tugas akhir maksimal 5 buah. Setiap satu nilai D dituntut kompensasi 3 SKS tambahan jumlah kredit kumulatif yang diperkenankan sebagaimana dimaksud butir 16 di atas, dari 110 SKS.
18. Melaksanakan azas pemerataan dalam petunjuk dosen wali, dosen pembimbing dan menguji skripsi tanpa melihat latar belakang pribadi mahasiswa.

19. Mengevaluasi dan membentuk langkah-langkah untuk mengatasi kemandekan proses bimbingan skripsi dengan mempertimbangkan informasi dua arah pihak dosen maupun pihak mahasiswa.

Lamanya waktu proses bimbingan minimal 3 bulan, maksimal 2 semester.

Melibatkan waktu 2 semester dievaluasi faktor-faktor kemandekannya. Jika sebab-sebab kemandekannya berasal dari pihak dosen dapat dikonfirmasi kemungkinan pengantannya. Jika sebab-sebab kemandangan berasal dari pihak mahasiswa kepada yang bersangkutan diberi tambahan waktu.

Perpanjangan waktu bimbingan karena sebab apapun juga maksimal 3 bulan dari perhitungan 2 semester.

20. Mengatur jadwal ujian skripsi sehingga penguji berkesempatan membaca skripsi yang akan diujinya minimal 3 hari dan seorang penguji dalam setiap hari menguji maksimal 2 orang dalam waktu yang berbeda.

21. Mengontrol proses perbaikan skripsi sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan tim penguji. Melewati batas waktu tersebut dapat dikenakan sanksi yang bermanfaat bagi fakultas dan tidak terlalu memberatkan bagi pihak mahasiswa.

22. Menyerahkan ijazah serjana kepada alumni dilakukan sesudah alumnus yang bersangkutan menyerahkan skripsinya kepada Fakultas sebelum diserahkan skripsi harus diperbaiki sesuai dengan saran ujian.

23. Menyortir skripsi mahasiswa menurut bobot ilmiahnya berdasarkan hasil penilaian tim penguji. Skripsi yang rata - rata bobot nilainya di bawah 35 disimpan dalam gudang khusus dan tidak disajikan untuk referensi. Penyortiran bobot skripsi mengacu pada nilai "bobot skripsi" pada waktu ujian skripsi.
24. Mengambil kebijaksanaan tentang kemungkinan dilakukannya penyusutan populasi buku-buku skripsi antara lain dengan cara :
- a. Membatasi penggandaan skripsi mahasiswa dengan 5 buah saja untuk keperluan ujian, 2 buah untuk keperluan Fakultas setelah diperbaiki dan dijilid, tanpa untuk tim penguji.
 - b. Menyusut populasi skripsi yang dimiliki Fakultas menurut katagori umur dan bobot ilmiahnya.
26. Memproses dan menilai pengakuan mata kuliah bagi mahasiswa transper Pindahan dari Perguruan Tinggi Lainnya maupun transper Internal dengan melakukan koordinasi dengan Pembantu Dekan I.

Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang memiliki program kekhususan (P.K) yaitu unsur pelaksana pendidikan dan pengajaran untuk pengembangan Ilmu Hukum. Fakultas Hukum Universitas Kapuas mempunyai 5 (lima) Program Kekhususan yang terdiri dari :

1. Program Kekhususan Hukum Pidana
2. Program Kekhususan Hukum Tata Negara
3. Program Kekhususan Hukum Perdata
4. Program Kekhususan Hukum Ekonomi
5. Program Kekhususan Hukum Internasional

Selain itu, Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang juga memiliki unsur penunjang merupakan perangkat perlengkapan fakultas yang fungsinya menunjang program Tri Dharma perguruan tinggi. Unsur penunjang tersebut antara lain :

1. Biro Konsultasi Bantuan Hukum (BKBH), yaitu suatu perwujudan Dharma Pengabdian kepada masyarakat. Biro ini memberikan konsultasi hukum dan bantuan hukum khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu di samping itu memberikan penyuluhan hukum kepada masyarakat melalui kerja sama dengan instansi lain baik pemerintah maupun swasta.
2. Jurnal Fakultas Hukum "PERAHU," yaitu sarana bagi staf pengajar maupun mahasiswa untuk menuangkan karya-karya ilmiah dalam bentuk tulisan.

4.2. Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang

4.2.1. Pelayan atau Pemberi Layanan

Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai lembaga pendidikan tinggi yang menyelenggarakan Program Studi Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum dalam pelayanan administrasi akademik menyelenggarakan pelayanan kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), kartu hadir kuliah (KHK), pengajuan penulisan skripsi, pembuatan surat-surat keterangan, surat cuti kuliah, surat permohonan beasiswa, penerbitan ijazah serta transkrip nilai akademik. Hal ini dikemukakan oleh Dekan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dari hasil wawancara dengan peneliti.

Dekan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang mengatakan kepada peneliti bahwa pelayanan-pelayanan tersebut dilaksanakan oleh 5 (lima) orang tenaga administrasi dibawah koordinasi Kepala Bagian Tata Usaha. Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa kelima tenaga

administrasi tersebut memiliki kemampuan dalam pelayanan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang mereka berikan ketika memproses suatu permohonan yang diajukan mahasiswa.

Salah satu contoh ketika peneliti mengamati salah seorang mahasiswa mengajukan permohonan penerbitan surat keterangan kuliah. Mahasiswa menghadap Staf Akademik dan memohon untuk diterbitkan surat keterangan kuliah. Staf akademik yang menerima permohonan tersebut langsung segera memahami permintaan mahasiswa dan kemudian memprosesnya sambil meminta mahasiswa menunggu di kursi tunggu yang telah disediakan. Staf akademik selanjutnya menghadap Kepala Bagian Tata Usaha untuk menyampaikan permintaan mahasiswa berkenaan dengan penerbitan surat keterangan kuliah. Kepala Bagian Tata Usaha selanjutnya mengetik dan mencetak surat keterangan tersebut dan menghadap kepada Dekan untuk penandatanganan surat tersebut. Setelah surat tersebut selesai ditandatangani oleh Dekan, selanjutnya surat tersebut diserahkan kembali ke Staf Akademik dan selanjutnya diserahkan kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, terlihat bahwa tenaga administrasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang memiliki kemampuan dalam pelayanan. Kemampuan dari tenaga administrasi akademik tersebut dalam pengamatan peneliti ternyata didukung oleh pengetahuan, latihan dan pendidikan yang mereka miliki. Berdasarkan pendidikan, tenaga administrasi didominasi oleh pendidikan sarjana, sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.8. Komposisi Pendidikan Tenaga Administrasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

No	Jabatan	Pendidikan
1.	Kepala Bagian Tata Usaha	S-1 Ilmu Sosial (S.Sos)
2.	Kepala Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan	S-1 Ilmu Komputer (S.Kom)
3.	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian	S-1 Ilmu Ekonomi (S.E)
4.	Staf Akademik	SMA
5.	Staf Umum dan Kebersihan	SMP

Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Kepala Bagian Tata Usaha kepada peneliti mengatakan bahwa selain dari pendidikan, kemampuan itu diperolehnya dari berbagai latihan yang pernah diikutinya serta pengetahuan yang diperoleh dari teman sejawat yang senantiasa berbagi pengalaman tentang melayani mahasiswa di bidang akademik. Begitu juga menurut Kepala Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan kepada peneliti bahwa selain dari pendidikan, kemampuan itu diperolehnya dari berbagai latihan yang pernah diikutinya serta pengetahuan yang diperoleh dari teman sejawat dan pimpinan fakultas yang senantiasa berbagi pengalaman tentang melayani mahasiswa di bidang akademik.

Sama halnya juga dengan Kepala Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian yang mengatakan kepada peneliti bahwa selain dari pendidikan, kemampuan itu diperolehnya dari berbagai latihan yang pernah diikutinya serta pengetahuan yang diperoleh dari teman sejawat dan pimpinan fakultas yang senantiasa berbagi pengalaman tentang melayani mahasiswa di bidang akademik. Walaupun demikian berbeda dengan Staf Akademik dan Staf Umum Kebersihan yang mengatakan kepada peneliti bahwa kemampuan yang mereka miliki diperoleh dari berbagai pengetahuan yang diperoleh dari pimpinan fakultas, kepala bagian tata usaha, kepala sub bagian dan teman-teman sejawat di lingkungan Universitas Kapuas Sintang.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang diketahui bahwa pelayanan administrasi akademik sudah berjalan dengan baik. Hal ini diketahui setelah peneliti mengajukan pertanyaan kepada 15 orang mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang diambil secara acak 5 (lima) orang dari 3 (tiga) kelas yang berbeda meliputi : 5 (lima) orang dari Kelas Reguler A (Pagi), 5 (lima) orang dari Kelas Reguler B (Sore) dan 5 (lima) orang dari Kelas

Reguler C (Eksekutif). Pertanyaan yang diajukan tersebut berkenaan baik atau tidak baik pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang. Berdasarkan hasil yang diperoleh diketahui rata-rata mahasiswa mengatakan bahwa pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dilaksanakan dengan baik, sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.9. Hasil Perolehan Penelitian berkenaan dengan pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

No	Mahasiswa Reguler A	Jawaban	Rata-Rata
1.	1	Belum Baik	Baik
2.	2	Baik	
3.	3	Baik	
4.	4	Belum Baik	
5.	5	Baik	
	Mahasiswa Reguler B		Baik
6.	1	Baik	
7.	2	Baik	
8.	3	Belum Baik	
9.	4	Baik	
10.	5	Baik	
	Mahasiswa Reguler C		Baik
11.	1	Baik	
12.	2	Baik	
13.	3	Baik	
14.	4	Cukup Baik	
15.	5	Baik	

Data diolah peneliti pada tanggal 9 Februari 2016.

Jadi berdasarkan hasil yang diperoleh diketahui bahwa rata-rata mahasiswa mengatakan pelayanan akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tenaga administrasi akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai pihak yang memberi layanan kepada

mahasiswa memiliki kemampuan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Tenaga administrasi akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang sebagai pihak yang memberi layanan kepada mahasiswa merupakan salah satu kunci utama dalam keberhasilan pelayanan, sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan dengan lebih cepat, efektif dan efisien.

4.2.2. Prosedur Pelayanan

Pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi memiliki prosedur. Hal ini dikatakan Dekan Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang kepada peneliti. Prosedur tersebut terkait dengan mekanisme atau tahapan yang harus dilalui oleh mahasiswa ketika akan mengurus sesuatu yang berkaitan dengan urusan akademik. Prosedur yang dimiliki Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang berkenaan dengan urusan umum, urusan pengajuan cuti, urusan pengajuan penulisan skripsi, dan urusan pengajuan pindah/transfer.

Prosedur-prosedur tersebut berdasarkan Pedoman Akademik Universitas Kapuas Sintang (PAU) dan Pedoman Akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang (PAF) adalah sebagai berikut :

1. Syarat dan Prosedur Penerimaan Mahasiswa Pindahan dari Fakultas Hukum lain.
 - a. Syarat-syarat :
 - 1) Telah mengikuti pendidikan minimal 2 (dua) semester pada Fakultas asalnya dengan Indeks Prestasi (IPK) minimal 2,75 (dua koma tujuh lima);
 - 2) Tidak dalam status dikeluarkan atau akan dikeluarkan oleh Fakultas asalnya karena tidak lolos Evaluasi Studi atau karena melanggar Peraturan Tata Tertib kehidupan kampus di Fakultas asalnya;
 - 3) Lolos seleksi administrasi dan tes tertulis yang diselenggarakan oleh universitas;

- 4) Mengikuti penyesuaian dengan kurikulum Fakultas;
- 5) Memenuhi persyaratan registrasi yang ditetapkan oleh Universitas;
- 6) Memenuhi persyaratan lainnya yang ditetapkan oleh universitas dan atau fakultas.

a. Prosedur :

- a) Mengajukan permohonan pindah secara tertulis yang ditujukan kepada Rektor dengan tembusan kepada Dekan, dengan mengemukakan alasan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b) Permohonan tertulis disertai dengan melampirkan :
 - 1) Transkrip Nilai Asli yang ditandatangani oleh Pembantu Rektor I atau Pejabat yang ditunjuk pada perguruan tinggi asal yang dibuktikan dengan Kartu Rencana Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS) yang asli;
 - 2) Surat keterangan atau persetujuan pindah dari Rektor Perguruan Tinggi Asal;
 - 3) Surat keterangan dari Rektor Perguruan Tinggi Asal yang menyatakan mahasiswa yang bersangkutan tidak sebagai mahasiswa yang dikeluarkan atau akan dikeluarkan karena tidak lolos Evaluasi Studi atau tidak dalam status dikenakan sanksi disiplin;
 - 4) Foto copy Ijasah SMU atau SMK yang dilegalisir sebanyak 4 (empat) rangkap;
 - 5) Surat keterangan atau persetujuan pindah dari orang tua atau wali yang bermaterai;
 - 6) Pemohon pindah diajukan paling lambat 1 (satu) bulan sebelum perkuliahan semester ganjil dimulai.

2. Penerimaan mahasiswa pindahan dari Fakultas lain

a. Syarat-syarat :

- 1) Terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada Universitas Kapuas;
 - 2) Telah mengikuti perkuliahan pada Fakultas asalnya minimal 2 (dua) semester dan telah mengikuti Ujian Akhir Semester dengan Indeks Prestasi (IPK) minimal 2,75 (dua koma tujuh lima);
 - 3) Sekurang-kurangnya 25% (dua puluh lima persen) dari mata kuliah yang sudah lulus pada fakultas asalnya terdapat pada kurikulum Fakultas Hukum;
 - 4) Tidak dalam status sebagai mahasiswa dikeluarkan atau akan dikeluarkan oleh Fakultas asalnya karena tidak lolos Evaluasi Studi atau karena melanggar Peraturan Tata Tertib kehidupan kampus di Fakultas asalnya;
 - 5) Lolos Seleksi Akademik dan Administrasi yang diselenggarakan oleh universitas;
 - 6) Mengikuti penyesuaian dengan Kurikulum Fakultas;
 - 7) Memenuhi persyaratan Registrasi yang ditetapkan Universitas Kapuas dan atau Fakultas;
 - 8) Memenuhi persyaratan lainnya yang ditetapkan oleh universitas dan atau fakultas;
- b. Tata cara dan prosedur permohonan pindah dari Fakultas lain :
- a) Mengajukan permohonan pindah secara tertulis yang ditujukan kepada Rektor dengan tembusan kepada Dekan, dengan mengemukakan alasan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - b) Permohonan tertulis disertai dengan melampirkan :
 - 1) Transkrip Nilai Asli yang ditandatangani oleh Dekan Fakultas Asal atau pejabat lain yang ditunjuk pada fakultasnya yang dibuktikan dengan Kartu Rencana Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS) yang asli.
 - 2) Surat Keterangan atau Persetujuan pindah dari Dekan Fakultas Asal.

- 3) Surat keterangan dari Dekan Fakultas Asalnya yang menyatakan mahasiswa yang bersangkutan tidak sebagai mahasiswa yang statusnya dikeluarkan atau akan dikeluarkan karena tidak lolos Evaluasi Studi atau karena melanggar Peraturan Tata Tertib Kehidupan di Kampus.
 - 4) Foto copy Ijasah SMU atau SMK yang dilegalisir sebanyak 4 (empat) rangkap.
 - 5) Surat Keterangan atau Persetujuan pindah dari orang tua atau wali yang bermaterai.
3. Penerimaan mahasiswa alih program dari tamatan Diploma atau Akademi, dengan syarat-syarat sebagai berikut :
- a. Tamatan Program Studi yang mata kuliahnya memiliki kesesuaian dengan Kurikulum Fakultas.
 - b. Memiliki Ijasah dan Transkrip Nilai yang Asli.
 - c. Mempunyai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) minimal 2,75 (dua koma tujuh lima)
 - d. Lolos Seleksi Administrasi dan tes tertulis yang diselenggarakan Fakultas.
 - e. Mengikuti penyesuaian dengan Kurikulum Fakultas.
 - f. Memenuhi Persyaratan registrasi yang ditetapkan Universitas dan atau Fakultas.
 - g. Memenuhi persyaratan lainnya yang ditetapkan oleh universitas dan atau fakultas.
4. Penerimaan mahasiswa alih program dari tamatan Akademi Militer Republik Indonesia (AKMIL) dan Akademi Kepolisian Republik Indonesia (AKPOL) :
- a. Syarat-syarat :
 - 1) Memiliki Ijasah dan Transkrip Nilai yang Asli.
 - 2) Mempunyai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) minimal 2,75 (dua koma tujuh lima)
 - 3) Lolos Seleksi Administrasi dan tes tertulis yang diselenggarakan Fakultas.

- 4) Mengikuti penyesuaian dengan Kurikulum Fakultas.
 - 5) Memenuhi Persyaratan registrasi yang ditetapkan Universitas dan atau Fakultas.
 - 6) Memenuhi persyaratan lainnya yang ditetapkan oleh universitas dan atau fakultas.
- b. Tata cara dan prosedur permohonan alih program :
- a) Mengajukan permohonan tertulis sebagai mahasiswa alih program kepada Rektor dengan tembusan Dekan.
 - b) Permohonan tertulis disertai dengan melampirkan :
 - 1) Ijasah Diploma atau Akademi serta Transkrip Nilai yang Asli.
 - 2) Foto copy Ijasah Diploma atau Akademi beserta Transkrip Nilai yang telah dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang masing-masing sebanyak 4 (empat) rangkap.
 - 3) Foto copy Ijasah SMU atau SMK yang dilegalisir sebanyak 4 (empat) rangkap.
 - 4) Lolos Seleksi Administrasi dan tes tertulis yang diselenggarakan Fakultas.
 - 5) Mengikuti penyesuaian dengan Kurikulum Fakultas.
5. Tata Cara Permohonan Izin Cuti Akademik :
- a. Permohonan izin cuti akademik diajukan secara tertulis kepada Rektor Up Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK)
 - b. Surat permohonan izin cuti akademik dengan melampirkan :
 - a) Kartu mahasiswa asli.
 - b) Surat persetujuan Dekan.
 - c) Surat keterangan yang berisi alasan mengajukan izin cuti akademik.
 - d) Foto copy tanda lunas biaya studi tahun akademik sebelumnya.
6. Prosedur pengajuan penulisan proposal penelitian ditentukan sebagai berikut :

- a. Mahasiswa yang telah memenuhi syarat akademik dan syarat administrasi keuangan dapat mengambil dan mengisi permohonan penulisan proposal penelitian pada Bagian Akademik Fakultas.
- b. Permohonan penulisan proposal penelitian yang telah diisi selanjutnya dapat diserahkan kepada Bagian Akademik Fakultas dengan melampirkan persyaratan dalam map berwarna merah, yaitu :
 1. Syarat Akademik, berupa :
 - a) Kartu Tanda Mahasiswa, asli dan fotocopi sebanyak 1 (satu) lembar.
 - b) Fotocopi KRS Semester Terakhir, asli dan fotocopi sebanyak 1 (satu) lembar.
 - c) Fotocopi Transkrip Nilai Mahasiswa yang terbaru dari BAPSI, asli dan fotocopi sebanyak 1 (satu) lembar.
 - d) Sertifikat Praktek Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, asli dan fotocopi sebanyak 1 (satu) lembar.
 2. Syarat Administrasi Keuangan, berupa :
 - a) Kwitansi lunas pembayaran keuangan yang ditetapkan Yayasan Melati Sintang, asli dan fotocopi sebanyak 1 (satu) lembar.
 - b) Kwitansi lunas pembayaran keuangan yang ditetapkan Universitas Kapuas Sintang, asli dan fotocopi sebanyak 1 (satu) lembar.
 3. Rencana judul proposal penelitian paling sedikit 1 (satu) macam judul atau paling banyak 3 (tiga) macam judul yang berbeda disertai rumusan masalah penelitian.
- c. Pada saat mahasiswa menyerahkan berkas permohonan, Bagian Akademik Fakultas memeriksa seluruh kelengkapan berkas persyaratan dan setelah pemeriksaan berkas selesai, berkas persyaratan yang asli dikembalikan kepada mahasiswa.

- d. Bagian Akademik Fakultas pada saat memeriksa dan menerima berkas permohonan, mengisi daftar kelengkapan persyaratan.
- e. Berkas permohonan yang telah diperiksa dan diterima oleh Bagian Akademik Fakultas selanjutnya disampaikan kepada Ketua Jurusan.
- f. Ketua Jurusan dapat menolak atau menyetujui permohonan rencana judul proposal penelitian mahasiswa dengan mempertimbangkan :
 - 1) Judul yang diajukan memiliki persamaan dengan mahasiswa sebelumnya.
 - 2) Obyek penelitian dalam judul memiliki persamaan dengan mahasiswa sebelumnya.
- g. Apabila permohonan rencana judul proposal penelitian ditolak maka mahasiswa mengganti rencana judul.
- h. Apabila permohonan rencana judul proposal penelitian disetujui, maka Ketua Jurusan memberikan persetujuan kepada mahasiswa pada lembar persetujuan dengan menetapkan 2 (dua) orang dosen, masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu.
- i. Mahasiswa yang telah menerima lembar persetujuan kemudian menyampaikan kepada dosen pembimbing untuk mendapatkan pengesahan bimbingan.
- j. Sejak pengesahan oleh dosen pembimbing, mahasiswa dapat memulai kegiatan pembimbingan dalam penulisan proposal penelitian yang berakhir pada saat pendaftaran seminar.
- k. Proses pembimbingan penulisan proposal penelitian oleh dosen pembimbing dilakukan sedikitnya 3 (tiga) kali tatap muka dalam waktu paling lama 90 hari.

1. Mahasiswa dalam setiap proses bimbingan wajib menyampaikan kartu konsultasi bimbingan untuk diisi dan ditandatangani oleh dosen pembimbing sebagai bukti telah dilakukan pembimbingan.
7. Prosedur penulisan skripsi adalah sebagai berikut :
- a. Mahasiswa yang telah dinyatakan lulus seminar wajib memperbaiki proposal penelitian yang telah diseminarkan bilamana terdapat saran-saran dari Tim Seminar untuk dilakukan perbaikan yang dibuktikan dengan lembar pengesahan tim seminar.
 - b. Proposal penelitian yang telah diseminarkan tersebut diserahkan ke Bagian Akademik sebanyak 1 (satu) eksemplar fotocopi dan selanjutnya Dekan melalui Pembantu Dekan I menerbitkan Surat Penelitian yang ditujukan kepada instansi/lembaga tempat penelitian mahasiswa.
 - c. Surat Penelitian tersebut disampaikan oleh Mahasiswa kepada instansi/lembaga tempat penelitian.
 - d. Sejak diterbitkannya surat penelitian tersebut, mahasiswa dapat memulai kegiatan penelitian dan pembimbingan yang berakhir pada saat pendaftaran ujian skripsi.
 - e. Proses pembimbingan penulisan skripsi oleh dosen pembimbing dilakukan sedikitnya 3 (tiga) kali tatap muka dalam waktu paling lama 90 hari.
 - f. Mahasiswa dalam setiap proses bimbingan wajib menyampaikan kartu konsultasi bimbingan untuk diisi dan ditandatangani oleh dosen pembimbing sebagai bukti telah dilakukan pembimbingan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang memiliki prosedur yang telah diatur dan dicantumkan dalam Pedoman Akademik Universitas Kapuas Sintang maupun Pedoman

Akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang. Menurut peneliti bahwa prosedur pelayanan tersebut merupakan tata cara kerja atau cara untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

4.2.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang belum teratur. Setiap mahasiswa yang mengurus sesuatu urusan akademik terkadang cepat dan terkadang juga lambat. Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dapat diselesaikan dengan cepat apabila tenaga administrasinya sedang berada ditempat. Namun apabila tenaga administrasinya sedang tidak berada di tempat, maka urusan itu menjadi terlambat, karena harus ditunda dulu hingga tenaga administrasi tersebut masuk kantor.

Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa jam masuk kantor kelima orang tenaga administrasi di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang tidak sama, ada yang datang Pukul 08.00 Wib, ada yang datang Pukul 09.00 Wib, ada yang datang Pukul 12.00 dan ada juga yang tidak masuk kantor. Kelima orang tenaga administrasi tersebut dalam pengamatan peneliti tidak pernah serentak datang Pukul 08.00 Wib. Berdasarkan hal tersebut, maka urusan mahasiswa terkadang menjadi terhambat lantaran menunggu dulu hingga mereka datang.

Selain itu, berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa kelima orang tenaga administrasi di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang rata-rata pulang kerja pada Pukul 13.00 Wib. Kondisi ini terkadang menjadi hambatan pada mahasiswa yang akan berurusan, sebab biasanya mahasiswa mengurus sesuatu urusan di atas Pukul 13.00 Wib.

Berkenaan dengan jam masuk kerja, Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang kepada peneliti mengatakan bahwa urusan mahasiswa selama ini bisa ditangani dengan baik meskipun pada waktu tenaga administrasinya tidak berada di tempat, sebab dalam kebiasaannya ketika salah seorang tenaga administrasi tidak berada di tempat, urusan itu ditangani dulu oleh tenaga administrasi yang ada. Hal ini dilakukan supaya urusan itu bisa cepat diselesaikan. Namun demikian apabila urusan itu memerlukan persetujuan pejabat fakultas dan pejabatnya sedang tidak di tempat, maka urusan itu ditunda dulu hingga pejabat tersebut menandatangani surat yang diperlukan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang belum teratur. Padahal waktu pelayanan dalam pelayanan publik bertujuan untuk menghasilkan efektivitas kerja. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya.

4.2.4. Fasilitas Pelayanan

Pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang didukung oleh tersedianya tenaga administrasi, tersedianya anggaran yang diperlukan dan fasilitas meliputi : ruang akademik, meja dan kursi, alat-alat tulis kantor (ATK), 2 (dua) unit komputer, 3 (tiga) unit printer, 2 (dua) rak besi penyimpanan file arsip, 1 (satu) lemari arsip dan 5 (lima) laptop yang merupakan milik pribadi masing-masing tenaga administrasi tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa jumlah tenaga administrasi yang tersedia terdiri dari 5 (lima) orang. Menurut Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang bahwa jumlah tersebut sudah cukup untuk melayani mahasiswa

Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang yang berjumlah sekitar 246 orang berdasarkan pangkalan data perguruan tinggi (PDPT) tahun 2015.

Berkenaan dengan anggaran yang tersedia, Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang kepada peneliti mengatakan bahwa anggaran yang tersedia untuk pelayanan administrasi akademik berada di Yayasan Melati Sintang dan Universitas Kapuas Sintang meliputi anggaran belanja untuk gaji pegawai dan anggaran belanja untuk ATK dan fasilitas pelayanan lainnya seperti meja dan kursi, komputer, printer, rak penyimpanan file arsip, dan lemari arsip.

Menurut Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang kepada peneliti bahwa setiap semester Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang mengajukan permohonan ATK dan barang-barang fasilitas yang diperlukan kepada Universitas Kapuas Sintang melalui Kepala Biro Administrasi Umum dan Keuangan (BAUK).

Berkenaan dengan komputer, printer, rak penyimpanan file arsip, lemari arsip dan laptop, semua kondisinya dalam keadaan baik dan bisa digunakan dalam pelayanan administrasi akademik. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang kepada peneliti bahwa ketersediaan fasilitas-fasilitas itu sudah cukup. Namun menurutnya laptop yang dimiliki masih merupakan milik pribadi masing-masing tenaga administrasi. Berkenaan dengan itu, Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang kepada peneliti mengatakan bahwa sebaiknya laptop disediakan oleh Universitas Kapuas Sintang, sebab bila laptop itu berasal dari universitas maka penggunaannya akan lebih bertanggungjawab. Namun, jika laptop tersebut milik pribadi maka penggunaannya akan cenderung memiliki sikap tidak bertanggungjawab, apalagi jika laptop tersebut rusak atau hilang, karena didalamnya tersimpan data-data yang harus dijaga.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang didukung oleh fasilitas yang sangat berperan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja sehingga pelayanan semakin efektif dan efisien dan akhirnya bermuara pada kepuasan pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang pada umumnya sudah baik dengan indikator sebagai berikut :

1. Pelayan atau Pemberi Layanan telah memiliki kemampuan dalam pelayanan meliputi pengetahuan, latihan dan pendidikan.
2. Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang telah memiliki Prosedur Pelayanan.
3. Waktu Pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dilakukan setiap jam masuk kantor mulai dari Pukul 08.00 Wib sampai dengan Pukul 15.00 Wib.
4. Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang telah memiliki fasilitas pelayanan namun untuk laptop masih berasal dari milik pribadi masing-masing tenaga administrasi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini, saran penulis adalah agar :

1. Pelayan atau Pemberi Layanan agar lebih meningkatkan lagi kemampuan dalam melayani mahasiswa.
2. Prosedur Pelayanan agar disosialisasikan kepada mahasiswa.
3. Waktu Pelayanan agar ditetapkan supaya memperoleh kepastian.
4. Fasilitas pelayanan agar digunakan sebaik-baiknya dan laptop agar diusahakan berasal dari Universitas Kapuas Sintang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2000. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gie, T.L. 2005. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Kamaruddin. 1992. <http://necel.wordpress.com/2009/06/28/pengertian-prosedur>.
- Kurniawan, Luthfi J., dan Najib, Mokhammad. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : In-Trans Publishing.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Manullang, M. 1983. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
-, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1984. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Gunung Agung.
- Ndraha, Taliziduhu. I. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Purwanto, Ngalim. 1991. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rohani, Ahmad dan Ahmadi, Abu. 1991. *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan di Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sanapiah, Azis. 2000. *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara. Vol . 6 Nomor 1
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1989. *Filsafat Pendidikan*. Jakarta : Haji Masagung.

..... 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan V. Jakarta : BumiAksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 1993. *Perilaku Organisasi – Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cetakan Ke Enam. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Winarno, B. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Presindo.

Widjaja, Amin. 1995. *Manajemen dan Pemasaran*. Surabaya : Bina Aksara.

Sumber Internet :

http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik#Definisi

www.pikiran-rakyat.com.

Masya. 1994. "Teori Prosedur," <http://necel.wordpress.com/pengertian-prosedur/Ismail>.

PEDOMAN WAWANCARA

JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KAPUAS SINTANG

Penelitian ini diajukan oleh :

Nama Mahasiswa : JENNY NOVELIA
No. Induk Mahasiswa : 120100528711
Alamat : Sintang
Fakultas/Universitas : FISIP/Universitas Kapuas

Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.

1. Pelayan atau Pemberi Layanan

- a. Bagaimana kemampuan pemberi layanan dalam melaksanakan pelayanan administrasi?
- b. Apa saja kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan untuk melaksanakan pelayanan administrasi?

2. Prosedur Pelayanan

- a. Apa saja prosedur yang dimiliki oleh Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang dalam pelayanan administrasi?
- b. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi?

3. Waktu Pelayanan

- a. Bagaimana ketersediaan waktu dalam pelayanan administrasi?
- b. Berapa jam yang diperlukan dalam tiap pengurusan administrasi?

4. Fasilitas Pelayanan

- a. Apa saja fasilitas yang digunakan dalam pelayanan administrasi?
- b. Bagaimana penggunaan fasilitas pelayanan?

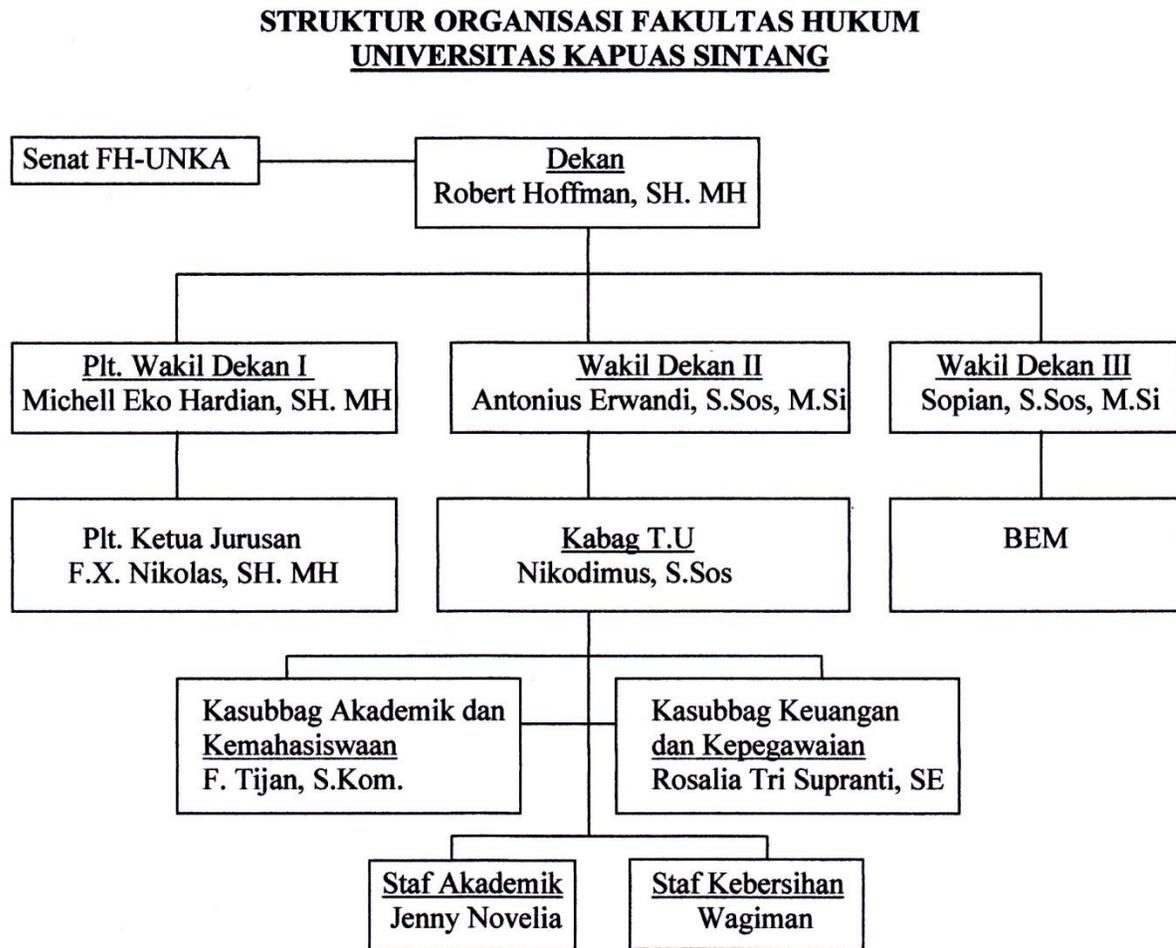
PEDOMAN OBSERVASI

No	Aspek Observasi	Keterangan
----	-----------------	------------

		Ada	Tidak Ada
1.	Buku-buku petunjuk pelayanan administrasi		
2.	Prosedur, dan waktu pelayanan.		
3.	Gedung, ruang dan alat tulis perkantoran yang dipakai untuk melaksanakan pelayanan.		
4.	Arsip data.		
5.	Struktur Organisasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang
Masa Periode 2016 – 2020..



Sumber Data : Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang, Tahun 2016.

Gambar 2. Gedung Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.





Gambar 3. Ruang Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Hukum Universitas Kapuas Sintang.

