



---

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SISTEM TRACER STUDY PADA UPT PKM DI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

### ***PUBLIC SERVICE QUALITY TRACER STUDY SYSTEM AT UPT PKM AT GORONTALO STATE UNIVERSITY***

**Mohamad Raga Vael Walangadi <sup>1\*</sup>, Juriko Abdussamad <sup>2</sup>, Fenti Prihatini Dance Tui <sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Email : [vaelwalangadi46@gmail.com](mailto:vaelwalangadi46@gmail.com)\*

<sup>2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Email : [jurikoabdussamad@ung.ac.id](mailto:jurikoabdussamad@ung.ac.id)

<sup>3</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Email : [fentiprihatini1@gmail.com](mailto:fentiprihatini1@gmail.com)

---

#### **Article Info**

##### Article history :

Received : 21-04-2024

Revised : 23-04-2024

Accepted : 25-04-2024

Published: 27-04-2024

#### **Abstract**

*The aim of the research is to determine the quality of public services in the tracer study system at Gorontalo State University. The research uses a qualitative approach, because the qualitative approach utilizes direct data sources in a natural context (natural setting) to reveal various aspects of the phenomena observed. The type of research applied is descriptive research which aims to carry out an in-depth analysis of the situation and conditions of a particular phenomenon. The research results show that the service quality of the tracer study system at Gorontalo State University, seen from the five dimensions of service quality, there are two dimensions that are not optimal, namely the dimensions of Responsiveness (responsiveness) and Reliability (reliability).*

**Keywords : Quality of Public Services, Tracer Study**

---

#### **Abstrak**

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada sistem tracer study di Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan kualitatif memanfaatkan sumber data langsung dalam konteks alami (natural setting) untuk mengungkapkan beragam aspek fenomena yang diamati. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap situasi kondisi suatu fenomena tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem tracer study di Universitas Negeri Gorontalo, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan terdapat dua dimensi yang belum optimal yaitu dimensi Responsiveness (daya tanggap) dan Reliability (keandalan).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik , Tracer Study**

#### **PENDAHULUAN**

Dalam undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa, Pendidikan Tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup



program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Selanjutnya, disebutkan pada pasal 42 ayat (1) bahwa Ijazah diberikan kepada lulusan pendidikan akademik dan pendidikan vokasi sebagai pengakuan terhadap prestasi belajar dan/atau penyelesaian suatu program studi terakreditasi yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi, serta pada ayat (2) pada pasal yang sama, dinyatakan bahwa, Ijazah diterbitkan oleh Perguruan Tinggi yang memuat Program Studi dan gelar yang berhak dipakai oleh lulusan Pendidikan Tinggi.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Tracer study merupakan salah satu metode yang digunakan oleh beberapa perguruan tinggi, khususnya di Indonesia untuk memperoleh umpan balik dari alumni (Diana, 2017). Umpan balik yang diperoleh dari alumni ini dibutuhkan oleh perguruan tinggi dalam usahanya untuk perbaikan serta pengembangan kualitas dan sistem pendidikan. Sistem pelayanan tracer study di Universitas Negeri Gorontalo bisa diakses melalui website yang telah disediakan dan terdapat pelayanan untuk membantu para alumni dalam mengisi biodata dan kusioner yang berada di sistem tracer study. Revolusi industri 4.0 merupakan era modernisasi dengan ciri, yakni penekanan dalam digital economy, robotic, big data, intelligence, dan digitalisasi lainnya. Permasalahan yang selring telrjadi pada sistelm tracelr stuldy di Ulniversitas Negeri Gorontalo yaitu terjadinya error dalam jangka waktu yang tidak menentu pada website sehingga para alumni kesulitan dalam mengisi biodata dan kuisisioner. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian permasalahan di atas diperlukan peningkatan kualitas oleh penanggung jawab sistem tracer study.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Gorontalo tepatnya di rektorat pada bidang pusat informasi dikarenakan permasalahan yang sering terjadi yaitu banyaknya keluhan dari alumni pada tracer study dimana para pengguna kesulitan saat mengakses masuk dan memperoleh data. Hal tersebut terjadi karena terdapatnya error pada system tracer study dalam jangka waktu yang tidak bisa ditentukan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Eksplorasi penelitian terhadap fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif dalam penelitian ini berkaitan dengan proses dan langka kerja, formula, pengertian-pengertian tentang suatu konsep kinerja pegawai yang beragam, karakteristik kebijakan. Oleh karena itu, peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi. Penelitian ini merupakan rangakain kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena



kualitas pelayanan publik pada sistem tracer study di Universitas Negeri Gorontalo. Adapun Prosedur penelitian digunakan sebagai teknik dalam pengumpulan data yang nantinya akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam prosedur penyusunan penelitian. Prosedur penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik yang sangat lazim dipakai dalam penelitian kualitatif, penelitian berbasis teknik observasi dalam kancah penelitian dunia telah lama didominasi oleh observasi dengan mengandalkan indra penglihatan (visual) sebagai alat superior dibanding indra pendengaran (auditif) yang sampai saat ini masih inferior dan minim dilakukan (Ichsan & Ali, 2020). Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dalam sebuah penelitian dengan jalan mengadakan dialog dengan responden (Saadati & Sadli, 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini hasil kualitas yang dicapai oleh para team tracer study dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan dilihat dari beberapa dimensi yaitu Tangibles (bukti fisik), Emphaty (empati), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan). Ini membantu untuk mengefisienkan kualitas pelayanan publik dan memastikan informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan cepat dan tepat saat dibutuhkan. Beberapa indikator yang menjadi dasar untuk melihat kualitas pelayanan publik pada metode tangible (bukti fisik), emphaty (empati), responsiveness (daya tanggap), realibility (keandalan), assurance (jaminan). Dari lima dimensi tersebut peneliti dapat melihat kualitas pelayanan publik pada tracer study apa sudah sesuai yang diharapkan, jika masih terdapat kekurangan dan kelemahan pada kualitas pelayanannya hal tersebut yang akan menjadi evaluasi bagi team tracer study untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai yang diharapkan oleh pengunjung.

Dimesi tangible yang mempunyai 5 indikator bangunan pelayanan yang terlihat indah dan bersih, bangunan pelayanan memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman, bangunan pelayanan memiliki parkir yang luas, bangunan pelayanan memiliki wc dan air yang bersih, petugas pelayanan berpenampilan rapih dan bersih. Dimensi ini sudah memenuhi keinginan pengunjung, hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengunjung terkait dimensi tangible. Dikarenakan pihak dari instansi Universitas Negeri Gorontalo sudah memberikan standar pada bukti fisik untuk team tracer study dalam melayani pengunjung untuk memenuhi kebutuhannya, seperti sudah memberikan ruangan yang bersih dan nyaman untuk bisa melayani pengunjung, memberikan teknologi yang mendukung kegiatan pelayanan pada tracer study, serta memberikan sumber daya manusia yang sudah menguasai standar dalam kualitas pelayanan publik. Secara keseluruhan, hasil peneliti menyoroti pentingnya tangible (bukti fisik) pada pelayanan sistem tracer study di Universitas Negeri Gorontalo. Diperlukan lagi fasilitas tambahan seperti bangku lebih diperbanyak disaat pengunjung ramai, dan pemanfaatan teknologi secara maksimal agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan aman.

Dimesi emphaty yang mempunyai 3 indikator petugas pelayanan memberi pelayanan kepada semua alumni, petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah, petugas pelayanan tanggap dalam



membantu keluhan alumni yang datang. Dimensi ini sudah memenuhi keinginan pengunjung, hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari pengunjung terkait dimensi empathy.

Adapun hasil peneliti untuk dimensi empati pada petugas dalam kualitas pelayanan publik disistem tracer study Universitas Negeri Gorontalo menunjukkan hasil yang baik terhadap empati kepada pengunjung apabila memiliki kendala dan segera ditangani. Dan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan disaat petugas memiliki masalah dalam menangani pengunjung yang kurang professional dalam aturan maka harus dimaklumi dengan cara dilayani lagi dengan secara khusus dikarenakan pengunjung seperti itu tidak bisa dihadapi dengan cara keras, maka dari itu petugas harus selalu bisa menyesuaikan atau melatih diri agar tidak terpancing saat mendapatkan pengunjung seperti itu.

Dimesi Responsiveness mempunyai 3 indikator membantu pengunjung yang ingin mengisi biodata, membantu pengunjung mendapatkan pelayanan, semua keluhan pengunjung direspon oleh petugas. Namun terdapat 2 indikator yang belum sepenuhnya terpenuhi yaitu membantu pengunjung mengisi biodata dan merespon semua keluhan pengunjung atau alumni. Hal ini dikarenakan waktu pelayanan dibuka ketika para petugas memiliki banyak kerjaan diwaktu yang bersamaan. Oleh karena itu, petugas yang ada harus membagi waktu atau membagi pekerjaan dengan petugas pelayanan lainnya agar menyeimbangi pelayanan dan pekerjaan lain.

Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwasanya responsiveness (daya tanggap) yang diberikan oleh petugas sangat cepat dan tepat. Namun harus lebih ditingkatkan lagi sumber daya manusianya agar disaat waktu yang genting dan merespon dengan cara melayani semua pengunjung yang ingin mengambil akreditasi universitas dan mengisi biodata maupun kusioner dengan cepat dan aman. Jadi diharapkan pada instansi ditambah lagi sumber daya manusianya agar mendapatkan kualitas pelayanan publik yang sudah standar sesuai aturannya.

Dimesi Reliability yang mempunyai 3 indikator petugas pelayanan memberitahu cara menanggulangi sistem apabila terjadi kendala, kemampuan pegawai dalam melayani pengunjung, menyediakan pelayanan secara professional. Diantara 3 indikator tersebut terdapat 2 indikator yang belum sepenuhnya terpenuhi yaitu petugas pelayanan memberitahu cara menanggulangi sistem apabila terjadi kendala dan menyediakan pelayanan secara professional. Hal ini dikarenakan petugas belum mempunyai opsi lain ketika sistem terjadi kendala sehingga hal yang bisa dilakukan oleh para pengunjung atau alumni hanya menunggu sistem bisa terbuka dan dimasuki. Oleh karena itu, petugas harus mempunyai opsi yang jelas sehingga para alumni merasa aman.

Secara keseluruhan, pandangan peneliti terhadap keandalan petugas pelayanan publik pada sistem tracer study di Universitas Negeri Gorontalo harus selalu update mengenai perkembangan sistem dari tim tracer study Universitas Negeri Gorontalo dikarenakan belum ada solusi yang tepat apabila sistem dari tracer study tidak dapat diakses pada saat beberapa pengunjung sedang membutuhkannya untuk mengisi biodata dan kusioner untuk mengambil akreditasi yang akan dilegalisir pada saat itu. Maka hal tersebut harus dalam pengawasan instansi agar tim dari sistem tracer study tersebut bisa menemukan solusi yang terbaik untuk bisa menstabilkan sistem tracer study, mungkin dengan cara memberikan pelatihan yang lebih khusus lagi dalam penanganan maintenance pada sistem website.



Dimesi Assurance yang mempunyai 3 indikator petugas pelayanan menyediakan opsi lain apabila terjadi kendala pada sistem, petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas memberikan kepastian. Dimensi ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengunjung sehingga para petugas harus menanyakan pada para alumni apa saja opsi yang nyaman dan aman bagi mereka ketika sistem terjadinya error pada sistem tracer study.

Dalam pandangan peneliti terhadap jaminan yang diberikan petugas kepada pengunjung yang mengalami kendala pada saat sistem tracer study terjadi eror untuk saat ini memang sudah sesuai aturan yang ada dikarenakan apabila sistem eror pihak petugas pelayanan tidak bisa membantu banyak dikarenakan keruskannya dari sistem, namun kedepannya petugas harus bisa mendapatkan informasi mengenai jangka waktu yang dapat dipastikan kepada pengujung sehingga mereka tidak bertanya soal jangka waktu eror pada sistem yang tidak menentu. Jadi diharapkan petugas dapat langsung bisa mengkonfirmasi secara langsung dengan operator sistem tracer study agar bisa mendapatkan kepastian untuk mempermudah langkah berikutnya bagi pengunjung yang membutuhkan akreditasi universitas secara cepat dan aman.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat di tarik sebuah kesimpulan bahwa Kualitas layanan pada sistem tracer study secara umum masih belum optimal, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal terkait dengan Dimensi Reliability dan Responsiveness. Faktor penghambat kualitas pelayanan tracer study Universitas Negeri Gorontalo dilihat dari beberapa hal, diantaranya adalah waktu pelayanan dibuka ketika para petugas memiliki banyak pekerjaan diwaktu yang bersamaan dan petugas belum mempunyai opsi lain ketika sistem terjadi kendala sehingga hal yang bisa dilakukan oleh para pengunjung atau alumni hanya menunggu sistem bisa terbuka dan dimasuki.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Diana, E. Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Tracer Study Berbasis Web.
- Ichsan, I., & Ali, A. (2020). Metode Pengumpulan Data Penelitian Musik Berbasis Observasi Auditif. *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan Dan Pendidikan Musik*, 2(2), 85–93.
- Saadati, B. A., & Sadli, M. (2019). Analisis Pengembangan Budaya Literasi Dalam Meningkatkan Minat Membaca Siswa Di Sekolah Dasar. *TERAMPIL: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar*, 6(2), 151–164.