

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PENGEMBANGAN
KOMPETENSI MAHASISWA DALAM MENDUKUNG
PELAKSANAAN MBKM DI PRODI ILMU ADMINISTRASI
NEGARA UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Negara

Oleh

Sela Dasmita

1805905010006



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH – ACEH BARAT
2022**



Meulaboh, 24 Juni 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata 1 (S-1)

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini telah menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi Saudari:

Nama Mahasiswa : Sela Dasmita
NIM : 1805905010006

Dengan judul: **Analisis Manajemen Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM Di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagai dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

Mengesahkan:

Pembimbing Utama,

Agatha Debby Reiza Macella, S.A.P., M.Si
NIP/NIDN. 199002232019032014

Mengetahui:

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Basri, SH., MH
NIP.19630713199110210

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara,



Safrida, S.Sos., M.A.P
NIP.19900512201903202



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
KAMPUS UTU MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59
Laman : ian.utu.ac.id E-mail : admnegara@utu.ac.id

Meulaboh, 24 Juni 2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jenjang : Strata I (S-1)

LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN

Dengan ini kami menyatakan bahwa kami telah mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : Sela Dasmita

NIM : 1805905010006

Dengan Judul : **Analisis Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar**

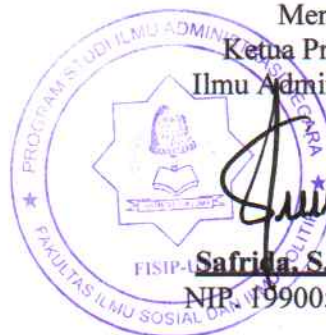
Yang telah dipertahankan didepan komisi ujian pada tanggal 24 Juni 2022

Menyetujui
Komisi Ujian

- 1 Ketua : Agatha Debby Reiza Mecella, M.Si
- 2 Anggota : Cut Asmaul Husna, MM
- 3 Anggota : Veny Nella Syahputri, M.Pd

Tandatangan

Mengetahui
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



Safriada, S.Sos., M.A.P

NIP. 199005122019032026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sela Dasmita

Nim : 1805905010006

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya mengatakan kesediaan untuk dibatalkan sebagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 24 Juni 2022
saya yang membuat pernyataan




Sela Dasmita
NIM. 1805905010006

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan lautan (menjadi tinta), ditambahkan kepadanya tujuh lautan (lagi) setelah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat-kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha perkasa, Maha bijaksana(Q.S.Luqman : 27)

Ya Allah.....

Jadikanlah kami kaya akan ilmu, muliakanlah kami dengan ketekunan dan hiasilah diri kami dengan kesabaran, sesungguhnya Allah tidak akan menguji seorang hamba di luar batas kemampuannya dan mintalah pertolongannya dengan shalat dan sabar,

Alhamdulillah.....

Denganridho-mu ya Allah

Amanah ini telah selesai, sebuah langkah selesai sudah

Namun, itu bukan akhir dari perjalananku,

Melainkan awal dari sebuah perjalanan .

Ayah Mamak....

Doa dan air mata di tiap sujud mu yang selalu iringi langkahku serta ketulusan mu
Yang kuatkan hatiku untuk terus berusaha menggapai cita-citaku, setiap butir keringatmu

Menyemangatkanku untuk mewujudkan harapanmu

Kasih sayangmu sejukkan relung hatiku, kini harapan mu telah ku gapai

Tumbuhkan tekad yang suci untuk selalu membahagiakan mu

Terimakasih Ayah Mamak atas segala kesabaran, kebaikan dan segala hal terbaik

Yang telah diberikan kepada putrimu,

Ya Allah, jadikanlah aku anak yang sholehah, berbakti kepada orang tua, membanggakan orang tua dan menjadi amal yang tak terputus bagi keduanya.

Dengan ridho Allah kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada keluargaku tersayang, simpuh sujudku dan terimakasihku kepada yang tercinta ayahanda dan ibunda yang telah mendidikku dengan penuh keikhlasan atas segala perhatian, pengertian dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kuasa-Nya yang telah memberikan nikmat sehat dan lapang kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat beriring salam penulis sanjunsajikan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM Di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar”** ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar, Meulaboh.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi/tugas akhir ini tidak lepas dari berbagai kesulitan. Tetapi berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka kesulitan ini dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati yang amat dalam dan ketulusan hati ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dengan penuh cinta penulis persembahkan untuk Ayahanda Misdar serta Ibunda tercinta Daswanita yang telah memberikan kasih sayang tiada batas dan dorongan maupun motivasi dan doa tulusnya kepada saya demi keberhasilan penulis.
2. Ibu Agatha Debby Reiza Macella, S.AP. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk memberi pengarahan dan koreksi serta bimbingan dalam skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Jasman J Ma'ruf, SE., MBA selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
4. Bapak Basri, M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

5. Ibu Safrida, M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.
6. Ibu Cut Asmaul Husna, MM selaku Dosen Penguji I dan Ibu Veni Nella Syahputri, M. Pd selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan masukan terhadap skripsi ini.
7. Sahabatku, Raihani Fazira, Paras Gita, Sulatria Rosa, Siti Absah, Zulfa Yulisma, Nilam sari dan Siti Nur Aini yang senantiasa menjadi penyemangat dan sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa/I Program Studi Ilmu Administrasi Negara terkhusus kepada angkatan 2018.

Dan akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal kebaikan dan keikhlasan ini mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Dengan kebaikan yang berlipat ganda dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Meulaboh, 18 Oktober 2021

Penulis

(Sela Dasmita)

ABSTRACT

This study aims to examine the management of public services in developing student competencies to support the implementation of MBKM in the state Administration Science Studi Program. This study also discusses the obstacles and support in its implementation as well as suggestions for resolving all the obstacles faced. This study uses a qualitative method whit a descriptive approach. In collecting data, the author uses the method of observation, interviews, documentation and audio-visual dokuments and data analysis techniques using the method of reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that public service management in developing student competencies has been carried out well as indicators of service management success based on public service theory. The obstacles faced in its implementation are the lack of student understanding, ineffective socialization, and the absence of SOP. While support in developing student competencies includes support from agencies, the MBKM guide book has a website, facilities and infrastructure, and the development of the MBKM curriculum.

Keywords: Management, Public Services, Student Competence, MBKM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji manajemen pelayanan publik dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara. Penelitian ini juga membahas tentang hambatan dan dukungan dalam pelaksanaannya serta saran untuk menyelesaikan segenap hambatan yang di hadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi serta dokumen audio-visual dan teknik analisis data menggunakan metode reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa sudah terlaksana dengan baik yang dibuktikan dengan terpenuhinya semua indikator keberhasilan manajemen pelayanan berdasarkan teori pelayanan publik. Adapun hambatan yang di hadapi dalam penerapannya adalah kurangnya pemahaman mahasiswa, sosialisasi yang belum efektif, dan belum adanya SOP. Sedangkan dukungan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa diantaranya adanya dukungan dari instansi, adanya buku panduan MBKM, memiliki *website*, sarana dan prasarana, serta adanya pengembangan kurikulum MBKM.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan Publik, Kompetensi Mahasiswa, MBKM*

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN KOMISI UJIAN.....	iii
LEMBARAN ORISINALITAS	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN	v
LEMBARAN KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBARAN ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Teoritis	7
1.4.2 Secara Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Pengertian Administrasi Publik	12
2.3 Manajemen	13
2.3.1 Pengertian Manajemen	13
2.3.2 Fungsi Manajemen	14
2.4 Manajemen Pelayanan.....	15
2.5 Pelayanan Publik	15
2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.6.2 Asas Penyelenggara Publik Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009	17
2.6 Kompetensi Mahasiswa.....	18
2.7 MBKM	19
2.8 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian	22
3.2 Sumber Data	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Teknik Penentuan Informan	24
3.5 Instrumen Penelitian.....	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.7 Uji Kredibilitas Data.....	27
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
4.1.1 Letak Geografis Universitas Teuku Umar.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Univeritas Teuku Umar	30
4.1.3 Prodi Ilmu Administrasi Negara.....	31
4.1.4 Struktur Organisasi Prodi Ilmu Administrasi Negara.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 Analisis Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.....	34
4.2.2 Faktor Penghambat dan pendukung manajemen pelayanan Dalam Mengembangkan Kompetensi Mahasiswa Untuk Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.....	45
BAB V PEMBAHASAN	49
5.1 Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.....	49
5.3 Hambatan dan Dukungan Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Adminisitrasi Negara Universitas Teuku Umar	61
5.3.1 Hambatan.....	61
5.3.2 Dukungan	63
BAB VI PENUTUP	66
6.1 Kesimpulan.....	66
6.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Informan.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Jumlah Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Tahun 2022	32
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Semester Genap T.A 2021/2022	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Program MBKM	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 5.1 Jumlah mahasiswa yang mengikuti Program Kompetensi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) telah mendorong perguruan tinggi untuk menyusun program kegiatan yang berorientasi pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) yang di dalamnya mencantumkan kinerja Perguruan Tinggi (PT) dalam melaksanakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Merdeka Belajar kampus Merdeka (MBKM) adalah desain lanjutan dari penerapan kurikulum program studi yang berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional (KKNI) berorientasi pada keutuhan capaian kompetensi pembelajaran, meliputi unsur sikap atau tata nilai, pengetahuan, keterampilan umum, dan keterampilan khusus. MBKM juga merupakan salah satu kebijakan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Makariem. Salah satu program dari kebijakan MBKM adalah hak belajar tiga semester di luar program studi (Tohir, 2020).

Sesuai regulasinya MBKM dilakukan dengan penyiapan kurikulum sebagai wadah rekognisi pembelajaran atau kegiatan mahasiswa yang merdeka. Kebebasan tersebut akan di atur sesuai dengan capaian pembelajaran yang telah dijanjikan. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang terkait dengan kebijakan MBKM, menyebutkan bahwa perguruan tinggi wajib memberikan hak untuk mahasiswa secara sukarela, berupa

penyediaan kesempatan mengikuti kegiatan di luar perguruan tinggi, ditambah lagi aktivitas perkuliahan satu semester di luar program studi di kampus yang sama. Kebijakan MBKM memberikan kesempatan kepada Mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman belajar yang lebih luas dan kompetensi baru melalui beberapa kegiatan pembelajaran.

Gambar 1.1 Program MBKM



Sumber: Buku Panduan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka Tahun 2020

Penerapan MBKM ini memberikan manfaat terutama untuk pengembangan kompetensi mahasiswa. Berdasarkan KBBI, kompetensi merupakan kekuasaan atau kemampuan untuk memutuskan sesuatu keahliannya dalam menguasai gramatikan suatu bahasa secara abstrak atau secara batin (Lubis,2016). Hal ini menandakan bahwa persaingan dalam hal mencari kerja lulusan perguruan tinggi akan menjadi semakin kompetitif. Lulusan yang kompeten tidak hanya sekedar memiliki nilai akademik yang

bagus, tetapi juga harus memiliki *soft skill* yang berupa kemampuan berkomunikasi yang baik, kemampuan menganalisis serta kemampuan berlogika (Inovatif & Situasi, 2013). Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang memiliki peran sangat besar dalam upaya pengembangan *knowledge*, sumber daya manusia dan peningkatan daya saing. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus membuat mahasiswanya agar memiliki kompetensi yang memadai.

Universitas merupakan salah satu lembaga pemerintah di bidang pendidikan yang tujuannya memberikan pelayanan pendidikan. Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam bentuk mencapai suatu tujuan tertentu (Yayat, 2017). Salah satu cakupan pelayanan publik adalah pelayanan pendidikan. Dalam upaya menghasilkan tujuan pendidikan sebuah Universitas sebagai sebuah lembaga pendidikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan. Kepuasan pelayanan ini adalah hal yang didapatkan oleh mahasiswa mengenai dengan pengembangan kompetensi agar menjadi mahasiswa yang kompeten serta berkualitas.

Universitas Teuku Umar (UTU) merupakan salah satu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan publik di bidang pendidikan. Sebagai salah satu penyedia pelayanan pendidikan di wilayah Aceh Barat Selatan adalah Universitas Teuku Umar. UTU sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dengan menyediakan berbagai informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan tersebut

diberikan oleh Prodi kepada mahasiswa guna untuk pengembangan kompetensi mahasiswa baik internal maupun eksternal kampus. Mahasiswa yang berada di lingkungan UTU khususnya Prodi Ilmu Administrasi Negara yang sudah memasuki semester 5,6 dan 7 memiliki kesempatan untuk mengikuti program MBKM yang dicanangkan oleh Kemendikbud Ristek. Program MBKM diterapkan dari Tahun 2020 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Sedangkan di UTU sendiri MBKM baru diterapkan pada Tahun 2021. Adapun program MBKM yang telah dilaksanakan oleh UTU adalah magang/praktek kerja, pertukaran pelajar. Membangun Desa/Kuliah Kerja Nyata Tematik, dan asistensi mengajar di satuan pendidikan. Program ini memungkinkan bagi mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan bidang profesi yang ingin ditekuninya setelah lulus kuliah. Keikutsertaan mahasiswa dalam MBKM diharapkan dapat menghasilkan lulusan dengan kemampuan sumber daya manusia yang unggul melalui peningkatan capaian pembelajaran lulusan baik dari sisi *hardskill*, *softskill*, dan *social skill*.

Berdasarkan gambaran singkat perkembangan pendidikan mahasiswa sudah menjelaskan bahwa upaya dalam meningkatkan ketersediaan dan mutu mengalami perjalanan yang cukup panjang (Achmad, n.d). Banyak pihak yang menganggap bahwa rendahnya kualitas pendidikan tidak lepas dari minimnya kompetensi yang dimiliki oleh mahasiswa. Salah satu indikator bahwa pendidikan belum mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah rendahnya daya saing mahasiswa. Hal tersebut memaksa pemerintah dan lembaga pendidikan khususnya Prodi Ilmu Administrasi Negara UTU

untuk memperhatikan kualitas dari mahasiswa. Di samping itu, kecukupan dosen yang bermutu dan mampu menerjemahkan serta melaksanakan kurikulum perkuliahan dengan baik, serta dukungan dari masyarakat.

Selain hal tersebut, prodi Ilmu Administrasi Negara telah menjalankan MBKM di Tahun 2021. Dalam pengembangan kompetensi mahasiswa belum optimal, dikarenakan belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap perkembangan kompetensi mahasiswa. Program MBKM ini semata-mata di arahkan guna membentuk kompetensi mahasiswa, sehingga setelah lulus nanti mereka akan memiliki keterampilan serta produktif. Demikian halnya, program studi Ilmu Administrasi Negara dalam rangka peningkatan kompetensi melakukan upaya, di antaranya menyelenggarakan kegiatan perkuliahan yang efektif dan efisien dengan tujuan untuk membina mahasiswa agar memiliki keahlian dan keterampilan dalam bidang Adminitrasi. Di samping kegiatan perkuliahan, mahasiswa juga dibekali dengan seperangkat komptensi melalui pengalaman nyata di lapangan melalui program MBKM.

Berdasarkan penjelasan atau uraian di atas yang telah dijabarkan, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Untuk Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Adminitrasi Negara Universitas Teuku Umar.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

1. Bagaimana manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara dan;
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar; dan
2. Mengetahui faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM pada prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang telah penulis jabarkan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan informasi berupa ilmu pengetahuan dan referensi bagi penulisan ilmiah serta diharapkan juga penelitian ini dapat menghadirkan rekomendasi yang dapat digunakan baik untuk perbaikan maupun pengembangan bagi prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar untuk melayani pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di masa yang akan datang.

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan kepada prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar dalam memberikan manajemen pelayanan terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas terkait alur penelitian ini, maka penulis jabarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, Manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu sebagai referensi, landasan teori serta Konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini terdiri dari metode penelitian, sumber-sumber data, teknik Pengumpulan data, teknik penentuan informan, instrument penelitian, Teknik analisis data, uji kredibilitas data serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian

Bab ini memuat hasil penelitian yang didapat dari data yang diperoleh di lapangan berupa dokumentasi serta jawaban tertulis dari informan berdasarkan hasil wawancara.

BAB V : Pembahasan

Bab ini terdiri dari pembahasan serta uraian hasil penelitian dari data-data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian.

BAB VI : Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Terkait penelitian Analisis Manajemen Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM sebelumnya sudah diteliti namun, dengan perspektif yang berbeda maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu, sebagai bahan referensi dalam memudahkan penyusunan penelitian.

Penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (studi kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang)”. Adapun hasil dari penelitian ini adalah lebih menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor *reliability* yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIT Rakeyan Santang Karawang sebagai lembaga pendidikan (Tanjung et al., 2019).

Selain itu penulis juga merujuk penelitian dengan judul “Peningkatan Manajemen Sistem Informasi dan Uji Kompetensi Mahasiswa Melalui Rancang Bangun Sistem Informasi dan Uji Kompetensi LSP Polmed” penelitian ini dilakukan di Akademika Politeknik Negeri Medan. Fokus penelitian ini membuat manajemen informasi dan pendaftaran online uji

kompetensi mahasiswa melalui rancangan bangun sioukom polmed (Yusuf et al., 2021).

Selanjutnya, penulis merujuk penelitian dengan judul “Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Membangun *Social Entrepreneur* Bagi Mahasiswa di Komunitas Sahabat Muda Yayasan Lagzis Peduli Surabaya” Hasil dari penelitian tersebut yaitu praktik pelatihan kompetensi yang dilakukan di komunitas sahabat muda dilakukan dengan pelatihan kompetensi antara lain aksi di lapangan, kelas atau pelatihan, magang, dan *roleplay*. Kompetensi-kompetensi yang di pelajari terdiri dari kompetensi utama dan kompetensi penunjang. Kompetensi utama antara lain sahabat peduli, bisnis sosial, *fundrising*, dan pelayanan donator. Kompetensi penunjang antara lain administrasi, keuangan, HRD, dan rumah tangga. Strategi pengembangan kompetensi yang diterapkan antara lain membangun karakter, melatih kompetensi, dan menyiapkan calon pemimpin. Dari segi syariah dapat dilihat dari strategi membangun karakter yang bertujuan untuk membangun akhlak seorang wirausaha peduli sosial dengan akhlak yang baik (Dusturiya, 2018).

Penulis merujuk penelitian berjudul “ Penguatan Kualitas Layanan Laboratorium Manajemen dan Statistika Untuk Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”. Hasil penelitian ini bahwa Kualitas layanan laboratorium manajemen dan statistik menunjukkan bahwa kenyamanan, kebersihan, kualitas layanan serta kelengkapan fasilitas cukup baik dan perlu ditingkatkan serta program-program laboratorium yang telah dilaksanakan tersebut berorientasi strategi

pada *service excellent, public service orientation, service based customer need* (Solekah & Oktaviana, 2016).

Penulis juga merujuk penelitian yang berjudul “ Analisis Kompetensi Mahasiswa Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (kajian Hasil Uji Kompetensi Humas Junior Pada Mahasiswa Jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta).” Hasil dari penelitian tersebut, adalah uji kompetensi mahasiswa *Public Relations* Universitas Mercu Buana memiliki kompetensi dalam jenjang Humas Junior dan mendapatkan nilai B. sedangkan kompetensi yang dikuasai adalah Humas Junior dalam satu kali kompetensi. Ada 4 saja yang harus mengulang karena belum dinyatakan kompeten untuk pertukaran informasi dalam bahasa inggris (Tanti & Buana, 2018).

penelitian yang dirujuk penulis dengan judul “Eksplorasi Dukungan Industri Mitra Dalam Pelaksanaan Magang Pada Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka”. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa pada tahap perencanaan magang MBKM, industri mitra telah terlibat dalam pemetaan jumlah mahasiswa yang melaksanakan program tersebut, menawarkan jenis-jenis magang sesuai dengan kondisi mitra, jenis evaluasi yang memungkinkan dapat mengoptimalkan pelaksanaan magang. Industri mitra mendukung para mahasiswa dalam melaksanakan praktik industri sesuai bidang yang diminati dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menganalisis kekurangan industri mitra, menemukan solusi, dan menerapkan solusi yang diberikan langsung di lapangan (Teknik et al., 2021).

Terakhir penulis merujuk penelitian dengan judul “Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Era Digital dalam

Menciptakan Karakter Mahasiswa Hukum Yang Berkarakter dan Profesional”. Hasil penelitian ini bahwa implementasi kurikulum MBKM menjawab tantangan perkembangan teknologi, dengan pendidikan sistem pembelajaran berbasis OBE (*Outcome Based Education*) sehingga lulusannya fokus terhadap capaian pembelajaran yang sesuai dengan disiplin ilmu. (Rodiyah, 2021).

Meskipun sudah dilakukan beberapa penelitian terkait manajemen pelayanan, namun dalam penelitian ini penulis tetap menghadirkan perbedaan. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada fokus dan lokus penelitian. Jika sebelumnya telah dilakukan penelitian yang berfokus kepada manajemen pelayanan dari aspek tingkat kepuasan, kualitas layanan dan beberapa fokus pembahasan lain sebagaimana yang telah penulis sampaikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan kepada analisis manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM. Penulis ingin mengkaji manajemen pelayanan di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar sehingga menjadikan penelitian ini menarik untuk dikaji dikarenakan kebaruan gagasan yang diteliti.

2.2 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu lembaga atau sekumpulan kelompok yang bekerja sama dalam melakukan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

selanjutnya administrasi publik adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rahman, 2017).

Sedangkan peran administrasi publik dapat diamati secara jelas dari dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan materi dan semua jajaran dalam jabatannya (Keban, 2014).

2.3 Manajemen

2.3.1 Pengertian Manajemen

Penyelenggaraan administrasi publik tentunya tidak lepas dari manajemen. Manajemen berasal dari kata *to ménage*, artinya mengatur. Manajemen adalah mengatur dan mengarahkan berbagai sumber daya, mencakup manusia (*man*), uang (*money*), barang (*material*), metode (*methode*), mesin (*machine*), dan pasar (*market*). Serta ilmu dan seni yang mengatur suatu proses sumber daya manusia secara efektif, didukung oleh sumber-sumber yang lain dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan menjelaskan manajemen adalah suatu seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien agar tercapainya suatu tujuan tertentu (Hab, 2014).

Selanjutnya menurut *Andrew F. Sikala* dalam buku H. Malayu Hasibuan, manajemen pada umumnya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber

daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Hab, 2014).

2.3.2 Fungsi Manajemen

Menurut Hasibuan & Malayu manajemen memiliki 4 fungsi di antaranya adalah: (Hab, 2014).

1. Planning (perencanaan)

Perencanaan adalah suatu proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.

2. Organizing (organisasi)

Pengorganisasian adalah proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relative didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas tersebut.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan agar bekerja sama dan bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Pengendalian

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana.

2.4 Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Sedangkan menurut Agus Dwiyanto manajemen pelayanan adalah harus memperlakukan diversivitas kebutuhan sebagai kekayaan dan sumber inspirasi untuk mengembangkan inovasi dalam mengembangkan manajemen pelayanan (Hab, 2014).

Manajemen juga harus mengenali kebutuhan warga dan mencari cara agar kebutuhannya dapat dipenuhi secara wajar. Serta pelayanan harus didorong untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang inklusif. Sebagai sebuah proses, manajemen pelayanan yang inklusif adalah manajemen pelayanan yang selalu berusaha menghilangkan kendala yang dihadapi oleh warga tanpa kecuali dalam mengakses pelayanan. Dan manajemen pelayanan harus membuka ruang bagi partisipasi warga dalam penyelenggaraan layanan.

2.5 Pelayanan Publik

2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengungkapkan bahwa suatu Negara berkewajiban melayani setiap Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Publik et al., 2009).

Tujuan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3 tentang pelayanan publik antara lain yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki aspek “*multi-dimensi*” pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik akan tetapi meliputi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif. Dalam persepektif ekonomi pelayanan publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara.

2.6.2 Asas penyelenggara Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

Asas penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari dua belas indikator. Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil enam indikator untuk menyelesaikan penelitian diantaranya:

1. **Transparansi**

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

2. **Akuntabilitas**

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

3. **Kondisional**

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

4. **Partisipatif**

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

5. **Kesamaan Hak**

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

6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

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

2.6 Kompetensi Mahasiswa

Untuk menjadi mahasiswa yang kompeten maka harus adanya pelayan publik yang baik agar mereka memiliki jiwa saing yang tinggi. Kata kompetensi berasal dari bahasa Inggris “*Competency*” yang berarti “*ability, capability, proficiency, qualifacion, eligibility, skill, dan adequacy*” yang bermakna kemampuan, kesanggupan, keahlian, kecakapan, memenuhi syarat, kepandaian dan kemahiran.

Berdasarkan KBBI kompetensi adalah kekuasaan untuk memutuskan sesuatu. Sedangkan menurut Wibowo mengemukakan kompetensi adalah karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan oleh setiap individu yang mampu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan efisien serta meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka (Nurchahyo & Kartowagiran, 2015).

Menurut Tagala kompetensi adalah pembawaan dari seorang individu yang berhubungan dengan kinerja seseorang terhadap kerjanya (Lutfia & Rahadi, 2020).

Selanjutnya kompetensi menurut Spencer dan Spencer dalam Palan adalah suatu karakteristik dasar yang dimiliki oleh seseorang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang digunakan dalam menduduki suatu jabatan. Ada 5 tipe karakteristik kompetensi antara lain motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (respon atau karakter yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu), dan keterampilan (kemampuan untuk mengerjakan tugas). Berbeda dengan Fogg kompetensi dibagi menjadi 2 kategori yaitu

kompetensi dasar dan kompetensi pembeda. kompetensi dasar adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi pembeda adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain (Ninla Elmawati Falabiba et al., 2014).

2.7 Merdeka Belajar kampus Merdeka (MBKM)

Merdeka Belajar Kampus Merdeka merupakan salah satu kebijakan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Makariem. Salah satu program dari kebijakan MBKM yaitu hak belajar tiga semester di luar program studi. Program tersebut amanah dari berbagai regulasi/landasan hukum pendidikan tinggi dalam rangka peningkatan mutu pembelajaran dan lulusan pendidikan tinggi. Tujuan dari kebijakan MBKM yaitu untuk meningkatkan kompetensi lulusan, baik *soft skill* maupun *hard skills*, agar lebih siap dan relevan sesuai dengan perubahan zaman, menyiapkan lulusan yang unggul dan berkepribadian sebagai pemimpin di masa depan. Program-program *experiential learning* dengan jalur yang fleksibel diharapkan akan dapat memfasilitasi mahasiswa dalam mengembangkan potensinya sesuai dengan *passion* dan bakatnya (Tohir, 2020).

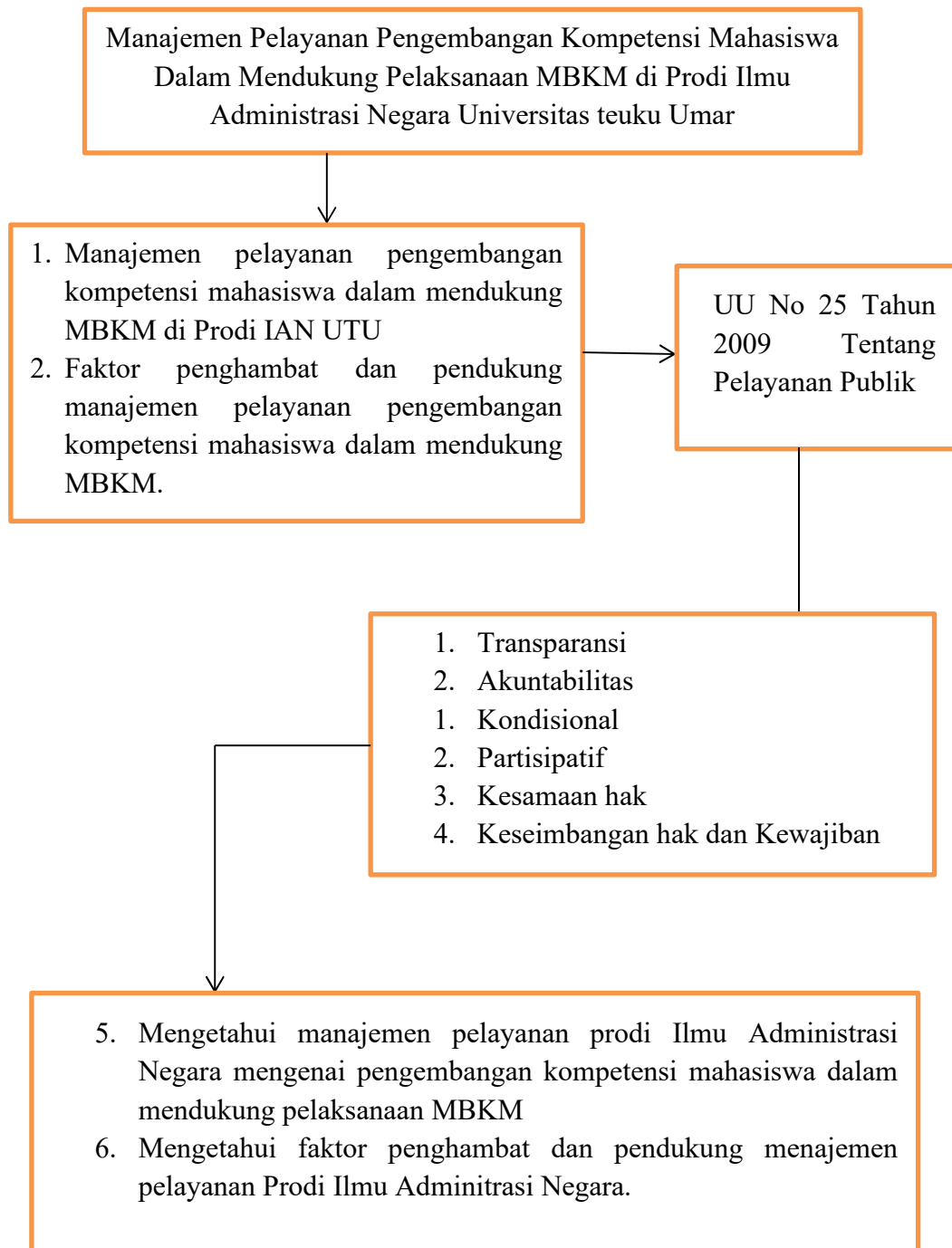
Perguruan tinggi diharapkan untuk mengembangkan dan memfasilitasi pelaksanaan program Merdeka Belajar dengan membuat panduan akademik. Program-program yang akan dilaksanakan hendaknya disusun dan disepakati bersama antara perguruan tinggi dengan mitra. Program Merdeka Belajar dapat berupa program nasional yang telah disiapkan oleh Kementerian

maupun program Pangkalan Data Pendidikan Tinggi. Program MBKM memberikan kebebasan dan otonomi kepada lembaga pendidikan, merdeka dari birokratisasi, dosen dibebaskan dari birokrasi yang berbelit, serta mahasiswa diberikan kebebasan untuk memilih bidang yang mereka minati. Kampus Merdeka merupakan wujud pembelajaran di perguruan tinggi yang otonom dan fleksibel sehingga tercipta kultur belajar yang inovatif, tidak mengekang, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan rancangan atau pola pikir yang menjelaskan hubungan antara variabel atau permasalahan yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan untuk di pecahkan sehingga dapat dirumuskan sebuah hipotesis. Sebagaimana yang telah dirumuskan dalam bagan dibawah:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah aturan ilmiah untuk memperoleh fakta dengan target atau sasaran dan kepentingan tertentu. Dalam hal tersebut, ada empat kata pokok atau kata penting yang harus diperhatikan yaitu, aturan ilmiah, fakta, target, dan kepentingan tertentu. Adapun metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ialah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang ditunjukkan untuk memahami fenomena sosial yang kompleks secara mendalam dengan cara menginterpretasikan data yang ditemukan di lapangan menjadi suatu makna/nilai (Sugiyono, 2015). Penelitian kualitatif sangat tepat digunakan untuk mengkaji permasalahan sosial yang kompleks dan dinamis guna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas serta mendalam terkait suatu fakta atau realita.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif yaitu pendekatan yang memberikan gambaran serta analisa hasil secara umum (Sugiyono, 2015). dengan metode ini penulis dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik. Melalui metode kualitatif, penulis dapat mengenal orang (subjek) secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan definisi mereka sendiri tentang lingkungan sekitar mereka. Selanjutnya penulis juga ingin memberikan gambaran umum terkait manajemen pelayanan pengembangan

kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.

3.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data sebagaimana yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2015) sumber data dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Sumber Primer

Data primer merupakan sumber data yang didapatkan secara langsung saat proses penelitian melalui pemberian data tanpa perantara oleh si pemberi data kepada pengumpul data.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan tidak secara langsung oleh si pengumpul data akan tetapi melalui perantara baik dari orang lain maupun dokumen.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ada 4 (Creswell, 2016). diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan berupa pengamatan yang bersifat open-ended. Dalam hal ini, penulis dapat mengajukan pertanyaan umum yang ingin diketahui mengenai permasalahan yang akan diteliti. Penulis melakukan kegiatan ini dengan cara mengamati langsung perilaku serta aktivitas-aktivitas yang terjadi di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan baik secara langsung maupun melalui perantara seperti telepon. Hal ini melibatkan dua belah pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang menjawab pertanyaan. Maksud kegiatan ini untuk memunculkan opini dari para partisipan.

3. Dokumentasi

teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen baik yang bersifat publik seperti artikel, laporan, dan koran maupun dokumen yang bersifat privat seperti buku harian, e-mail, dan surat.

4. Materi Audio-Visual

Materi audio-visual merupakan data berupa bunyi/suara seperti rekaman suara, serta berbentuk visual seperti video dan foto, aplikasi komputer dan lain-lain dalam bentuk digital.

3.4 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, metode *purposive sampling* ini adalah cara yang digunakan untuk penelitian yang lebih mengarah ke proses penentuan informan dengan memperhatikan tujuan penelitian. Atau sampling digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampelnya.

Berdasarkan teknik tersebut, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini di antaranya:

Tabel 3.1

Tabel Informan

No	Informan	Jumlah
1	Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara	1 Orang
2	Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara	2 Orang
3	Mahasiswa Prodi Ilmu Adminitrasi Negara	9 Orang
4	Koordinator Pusat Kurikulum dan Bahasa Universitas Teuku Umar	1 Orang
5	Koordinator Pusat KKN dan Pemagangan	1 Orang
6	Wakil Dekan 1 Fisip	1 Orang
Jumlah		15 Orang

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam KBBI, instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian agar dapat diolah guna mencapai suatu kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumennya adalah peneliti itu sendiri atau *Human Instrument* (Sugiyono, 2015). Hal itu dikarenakan penelitian kualitatif mempunyai ciri yang fleksibel serta dapat berkembang seiring dengan proses penelitian itu sendiri atau dengan sebutan lain tidak dapat dipastikan hasilnya. Oleh karena itu, peneliti itulah yang menjadi instrument kuncinya guna mengontrol ketidakpastian tersebut menuju hasil yang ingin diraih.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang dikutip dari Sugiyono (2015) menjelaskan ada 3 tahapan yang dilakukan dalam kegiatan analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu sistem pengambilan data yang dihasilkan dari data dan lokasi penelitian, sehingga peneliti mampu merangkum segala data-data yang pokok dan dibutuhkan dalam penelitian dengan memfokuskan kepada hal yang dirasa penting dan sesuai dengan apa yang ingin dicapai serta menyingkirkan data-data yang dianggap tidak perlu.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahapan selanjutnya yang nantinya akan digunakan oleh peneliti setelah reduksi data yang memberikan data yang lebih nyata atau jelas dalam suatu bentuk penguraian sederhana maupun bagan yang disajikan dari bentuk teks naratif, grafik, tabel maupun bagan yang mengantarkan peneliti kepada proses analisis dan penarikan kesimpulan penelitian.

3. Verifikasi

Setelah melakukan reduksi dan penyajian data langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada tahap awal, kegiatan ini masih bersifat sementara dan sangat ditentukan dengan adanya bukti yang kuat. Kesimpulan penelitian yang baru dapat dinyatakan kredibel jika bukti yang kuat sudah didapatkan pada proses pengumpulan data.

3.7 Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan *member check* (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik peningkatan ketekunan dalam menguji kredibilitas data. Peningkatan ketekunan ini merupakan kegiatan pengamatan secara mendalam dengan lebih teliti dan berkelanjutan. Kegiatan ini bukan hanya menganalisa hasil penelitian secara eksplisit tetapi juga mengkaji arti dari implisit dibalikinya sehingga dapat disajikan deskripsi data yang sistematis dengan *kredibel*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Tueku Umar, Meulaboh, Aceh Barat. Adapun jadwal penelitian dan segala rangkaian kegiatan penelitian dilakukan dalam waktu kurang lebih 6 bulan sesuai dengan table berikut ini:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020-2021					
		10	11	1	2	3	6
Tahap I							
1	Persiapan Penelitian						
2	Observasi Awal						
3	Pembuatan Proposal						
4	Konsultasi						
5	Perbaikan						
6	Seminar Proposal						
7	Perbaikan						
Tahap II							
8	Penelitian Dilapangan						
9	Pengolahan Data						
10	Analisis Data						
Tahap III							
11	Penulisan Hasil Penelitian						
12	Konsultasi						
13	Seminar Hasil						
14	Perbaikan						
Tahap IV							
15	Sidang						

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Universitas Teuku Umar

Teuku Umar adalah salah satu Universitas yang berada di Aceh, tepatnya di kabupaten Aceh Barat, Kecamatan Meureubo, yang terletak (+ 8 Km) dari kota Meulaboh.

Universitas Teuku Umar didirikan pada 10 November 2006. Yang diresmikan sebagai Universitas Negeri oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 1 April 2014. Universitas Teuku Umar saat ini memiliki 6 (Enam) Fakultas dan setiap Fakultas memiliki program studi yang berbeda di antaranya

1. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memiliki empat program studi yaitu, (a). Program studi Ilmu Administrasi Negara, (b). Program studi Sosiologi, (c). Program studi Ilmu Komunikasi, dan (d). Program studi Ilmu Hukum.

2. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan memiliki 4 program studi yaitu, (a). Program studi Perikanan, (b). Program studi Ilmu Kelautan, (c). Program studi Akuakultur, dan (d). Program studi Sumberdaya Akuatik.

3. Fakultas Pertanian

Fakultas Pertanian memiliki tiga program studi yaitu, (a). Program studi Agribisnis, (b). Program studi Agroteknologi, dan (c). Program studi Teknologi Hasil Pertanian.

4. Fakultas Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat memiliki dua program studi yaitu, (a). Program studi Kesehatan Masyarakat, dan (b). Program studi Gizi.

5. Fakultas Ekonomi

Fakultas Ekonomi memiliki tiga program studi yaitu, (a). Program studi Manajemen, (b). Program studi Ekonomi Pembangunan, dan (c). Program studi Akuntansi.

6. Fakultas Teknik

Fakultas Teknik memiliki empat program studi yaitu, (a). Program studi Teknik Mesin, (b). Program studi Teknik Industri, (c). Program studi Teknik Sipil, dan (d). Program studi Teknologi Informasi.

4.1.2 Visi dan Misi Universitas Teuku Umar

Visi Universitas Teuku Umar adalah menjadi sumber inspirasi dan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi dan bisnis disektor industry berbasis *Agro and Marine* (*Agro and Marine Industry*) di peringkat Regional (2025), Nasional (2040), dan Internasional (2060) melalui riset yang inovatif kreatif dan berdaya saing tinggi.

Untuk mewujudkan Visi maka diperlukan Misi yaitu sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan program pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, informasi dan seni budaya yang relevan dengan kebutuhan pembangunan baik Regional, Nasional, maupun Internasional.
2. Menyelenggarakan riset yang inovatif dan berdaya saing tinggi untuk menunjang pembangunan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Menghasilkan dan menyebarkan hasil-hasil riset yang dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bisnis.
4. Menghasilkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan pasar.
5. Menghasilkan lulusan yang memiliki semangat tinggi dalam berwirausaha (*Entrepreneurship Spirit*).

4.1.3 Prodi Ilmu Administrasi Negara

Program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar merupakan salah satu program studi strata (S1) di wilayah Barat Selatan Aceh yang bertujuan mengembangkan pendidikan Ilmu Administrasi Negara yang berorientasi pada penerepan *Good & Clean Governance* dalam penataan pemerintahan desa atau gampong di wilayah pesisir melalui penelitian, serta pengabdian pada masyarakat.

Program Ilmu Administrasi Negara di dirikan pada Tahun 2006 (angkatan Pertama), dan juga di dirikan bersama-sama dengan prodi studi lainnya yaitu Sosiologi dan ilmu Komunikasi. Awalnya prodi Ilmu Administrasi Negara hanya memiliki 6 Dosen, kemudian 2015

bertambah menjadi 10 Dosen, kemudian Tahun 2017 bertambah menjadi 13 Dosen. Lalu pada penerimaan CPNS Tahun 2019 ada tambahan 3 Dosen dan pada tahun 2020 terdapat Dosen baru, sehingga kini staf pengajar atau Dosen Berjumlah 17 Dosen yang berpendidikan S2 atau magister dan 2 Dosen yang berpendidikan Doktor atau S3.

Tabel 4.1 Jumlah Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Tahun 2022

No	Dosen Ilmu Administrasi Negara	Minat Kajian
1	Fadhil Ilhamsyah, S.IP.,M.Si	Politik lokal, kebijakan publik, dan tata kelola pemilu
2	Cut Asmaul Husna, S.Ag.,M.M	Manajemen sumber daya manusia dan keuangan negara
3	Safrida, S.Sos.,M.AP	Kebijakan publik dan metode penelitian administrasi
4	Sri Wahyu Handayani, S.AP.,M.A	Pelayanan publik, pengorganisasian, dan administrasi pemerintahan
5	Dr. Vellayati Hajad, S.Sos., M.A	Ekonomi politik dan kebijakan agro marine
6	Nurhaslita Sari, S.Sos.,M.AP	Kebijakan publik
7	Najamudin, S.E.,M.Si	Tata kelola pemerintahan
8	Sudarman, S.Ag.,M.Ag	Metodologi penelitian kuantitatif dan tata kelola pemerintahan
9	Alimas Jonsa, S.Sos.,MSi	Analisis kebijakan publik, reformasi administrasi publik, dan pemberdayaan masyarakat
10	Dr. Ikhsan, S.IP.,M.Si	Otonomi khusus dan pengurangan kemiskinan
11	Said Achmad Kabiru Rfiie, S.E., MBA	Manajemen strategi, sistem informasi manajemen, dan manajemen pemberdayaan
12	Agatha Debby Reiza Mcella, S.AP., M.Si	Manajemen publik, pengorganisasian, dan pemerintahan
13	Nodi Marefanda, S.Pi.,M.AP	Kebijakan maritim, governansi digital, dan reformasi administrasi publik
14	Veny Nela Sahputri, S.Pd.,M.Pd	Bahasa inggris, bahasa Indonesia, dan metodologi pengajaran

15	Nellis Mardhiah, S.Sos.,M.Sc	Kebijakan publik dan pengembangan masyarakat
16	Zuhrizal Fadhly, S.E., M.Si	Administrasi pemerintahan
17	Agus Pratama, S.Sos.,M.Ap	Kebijakan publik dan administrasi publik
18	Nurasma Aripin, S.IP.,M.Si	Budaya politik dan kebijakan publik
19	Siti Jahria Sitompul, S.Pd.,M.Pd	Sosio linguistik
20	Cut Nabila Kesha, M.Pd	Bahasa indonesia
21	Ilham Mirza Saputra, S.Sos.,MAP	Kebijakan publik dan tata kelola pemilu
22	Ikhwan Rahmatika Latif, M.IP	Pemrintahan lokal dan resolusi konflik
23	Muntaha Mardhatillah, S.AP., M.AP	Kebijakan publik dan pemberdayaan masyarakat
24	Fadli Afriandi, MA	Politik lokal dan politik keamanan dan strategi
25	Desi Marliza,M.Si	Mitigasi bencana dan manajemen lingkungan

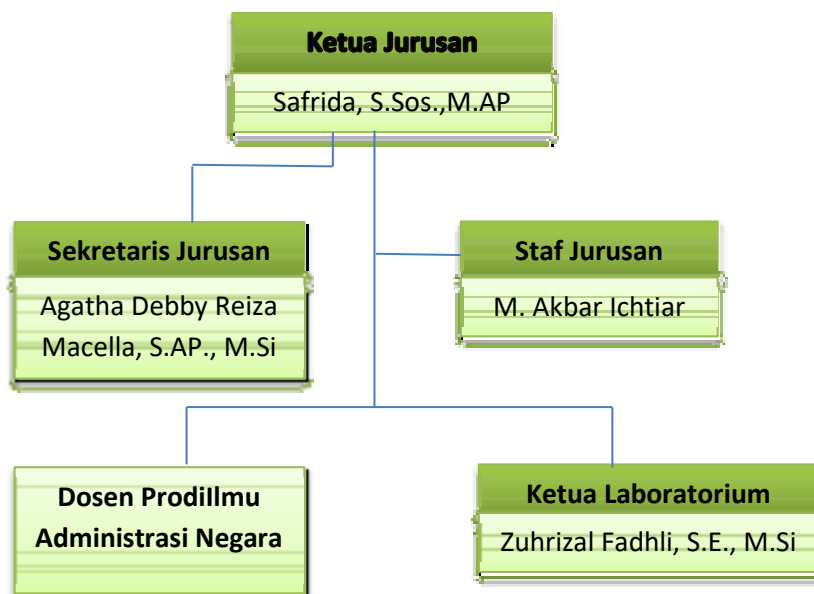
Sumber:Website Prodi Ilmu Administrasi Negara (ian.utu.ac.id)

Tabel 4.2 Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Semester Genap T.A2021/2022

No	Program Studi	Aktif		Non Aktif	Cuti	Jumlah
		L	P			
	Ilmu Administrasi Negara	124	443	178	1	746

Sumber:Biro Akademik Kemahasiswaan Perencanaan dan Kerja Sama

4.1.4 Struktur Organisasi Prodi Ilmu Administrasi Negara



Sumber: Prodi Ilmu Administrasi Negara

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, kompetensi mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan MBKM. penerapan MBKM ini memberikan manfaat untuk pengembangan kompetensi mahasiswa. Pernyataan tersebut didukung oleh Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar Bapak Afrizal Tjoetra, beliau menyampaikan:

“Kompetensi mahasiswa merupakan kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa itu sendiri (*Softskill*) sehingga dapat dikembangkan melalui berbagai program MBKM seperti yang telah diberikan kampus kepada mereka selain dengan kegiatan perkuliahan. Hal ini semata-mata untuk membentuk karakter mahasiswa sehingga setelah lulus dari kampus UTU mereka akan memiliki keterampilan, produktif, dan keahlian sesuai

dengan bidang profesi yang ditekuninya. Kemudian pada saat mahasiswa melaksanakan program MBKM seperti Magang, kampus melakukan evaluasi atau pemantauan yang dilakukan melalui KORPUS KKN dan Magang, LPPM, dan Wakil Dekan 1”. (wawancara tanggal 24 maret 2022)

Selanjutnya, ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Ibu Safrida, menyatakan kepada penulis:

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

Hal tersebut senada dengan yang di sampaikan oleh Dosen Ilmu Adminisrasi Negara Bapak Najamudin, yang menyampaikan bahwa:

“Selama MBKM kompetensi yang diberikan itu seperti magang yaitu yang dilakukan selama enam bulan, dan di saat magang mereka melatih bagaimana mengelola administrasi desa. Magang atau KKN tentunya ada peningkatan dari tidak tahu menjadi tahu bagaimana mengelola administrasi, kemudian mereka juga di asa untuk menganalisis manajemen atau mengasah kemampuan manajemennya”. (wawancara tanggal 1 Maret 2022)

Selanjutnya, Ibu Nellis Mardhiah, yang merupakan dosen prodi Ilmu Adminsitrasi Negara, menyatakan bahwa:

“kompetensi yang selama ini diberikan kepada mahasiswa itu ada empat elemen yang menjadi fokus prodi IAN dan sudah menjadi ketentuan untuk mencapai visi prodi sesuai dengan bidang kompetensi Administrasi Negara yaitu manajemen Publik, kebijakan publik, pelayanan publik, dan organisasi publik”. (wawancara tanggal 14 maret 2022)

Selanjutnya, penulis juga menentukan informan dari unsur mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar.

Informan mahasiswa pertama yang penulis wawancarai yaitu saudari Maisarah angkatan 2019 yang menyampaikan bahwa:

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

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh saudari Nur Sukma Afifah angkatan 2021, menyatakan bahwa:

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

Meskipun kompetensi yang diberikan kepada mahasiswa sudah berbagai macam, namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa ada mahasiswa yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka terkait pengembangan kompetensi mahasiswa masih kurang. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ketua HMJ Himadistra saudara Agusnai, yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan terkait dengan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM tentunya sudah diberikan, hanya saja masih belum sesuai dengan standar yang seharusnya dilakukan. Artinya belum muncul pelayanan baik dalam bentuk spanduk maupun poster dan masih bersifat sederhana atau belum sempurna”. (wawancara tanggal 14 Februari 2022)

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh mahasiswa angkatan 2020 saudara Hafidh Maulana, yang menyampaikan kepada penulis bahwa:

“Di prodi Ilmu Administrasi Negara sudah dilakukan sosialisasi, jadi menurut saya pelayanannya sudah cukup baik dan bersifat terbuka. Terkait dengan pengembangan kompetensi mahasiswa itu sudah mudah diakses, hanya saja masih belum optimal, misalnya ketika sudah mendaftar untuk ikut jenjang kompetensi seperti karya tulis ilmiah atau PKM, Dosen pembimbing hanya menyampaikan pembelajaran terkait bagaimana cara menulis karya ilmiah tersebut. Mereka tidak memberikan pembelajaran secara langsung atau praktek kepada mahasiswa sehingga bagi mahasiswa yang ikut LKTI tersebut masih belum sepenuhnya mengerti bagaimana cara menulis karya ilmiah yang baik dan benar. Ditambah lagi adanya pandemi Covid-19, Dalam menyampaikan pembelajaran dilakukan secara online. Hal tersebut membuat mahasiswa semakin kurang memahami pembelajaran yang telah diberikan karena terhalangnya koneksi internet”. (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Selanjutnya, saudari Siti Absah menyampaikan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan prodi kepada mahasiswa dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa itu masih belum efektif dan efisien karena belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang tetap. Kemudian sebagaimana dosen hanya memberikan materi saja, contoh seperti PKM yang pernah saya ikuti, mereka tidak memberikan peraktek secara langsung kepada mahasiswa. mungkin saja pada waktu itu terkendala oleh virus corona. Sehingga bagi mahasiswa yang lamban menguasai materi tanpa adanya praktek mereka kurang memahami apa yang disampaikan oleh dosen tersebut”. (wawancara tanggal 22 februari 2022)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat penulis simpulkan bahwa manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM sudah dilaksanakan dengan baik. Dapat dilihat dari proses perencanaan yang mengadakan berbagai program kompetensi seperti LKTI, Magang, Bina Desa, Pertukaran Pelajar, Kampus Mengajar, dan beberapa kompetensi yang lainnya. Kemudian dari pengorganisasian mahasiswa diberikan Dosen Pembimbing untuk mengarahkan mereka agar mempermudah mahasiswa untuk memahami pembelajaran dari kompetensi. Penggerakan dilakukan oleh kampus dan Dosen untuk mendorong mahasiswa agar mengikuti berbagai kompetensi,

selanjutnya pada saat mahasiswa mengikuti program kompetensi Dosen, KORPUS KKN dan Pemagangan, LPPM, dan Wakil Dekan 1, melakukan pemantauan atau mengevaluasi mahasiswa secara langsung untuk melihat bagaimana mahasiswa berproses dilapangan.

Dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara mengarahkan kepada asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi

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

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

Selanjutnya, ibu Teungku Nih Farisni, (Koordinator Pusat Kurikulum KKN dan Pemagangan) menyatakan bahwa:

“Kompetensi yang diberikan kepada mahasiswa sudah sangat terbuka, dan saya rasa setiap prodi sudah memberitahukan kepada setiap mahasiswa baik penyampaiannya secara langsung, bahkan ada juga yang disampaikan secara online melalui *website* dan juga aplikasi seperti *Whats App* yang disampaikan ke grup-grup”. (wawancara tanggal 16 maret 2022)

Senada dengan hal tersebut, Saudari Maisarah merupakan salah satu mahasiswi prodi Ilmu Administrasi Negara, menyatakan hal serupa:

“Menurut saya pribadi, prodi sudah sangat terbuka dalam memberikan pelayanan terkait kompetensi mahasiswa ini sendiri. Kemudian ketua prodi juga dalam memberikan informasinya secara akurat dan langsung diberitahukan kepada mahasiswa serta ada juga pemberitahuannya secara online seperti melalui aplikasi Whats App. Selanjutnya pelayanan yang diberikan juga sangat mudah untuk di akses dan mudah di mengerti oleh mahasiswa itu sendiri seperti adanya sosialisasi yang disampaikan langsung oleh dosen kepada mahasiswa”. (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat penulis simpulkan bahwa Transparansi dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa ini sudah sangat terbuka dan mudah diakses oleh mahasiswa melalui internet, spanduk maupun poster.

2. Akuntabilitas

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

“Kami pihak prodi tentunya bertanggung jawab kepada para mahasiswa untuk memberikan pelayanan dalam hal apapun terutama dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa karena setelah mereka lulus karakter yang mereka tanam selama kuliah disini, itu yang akan terbentuk kedepannya. Jadi itulah yang dapat kami lakukan sebagai pertanggung jawaban dari prodi”. (wawancara tanggal 23 februari 2022)

Meskipun akuntabilitas dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa sudah baik namun dalam memberikan informasi kepada

mahasiswa masih kurang. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ketua HIMADISTRA Agusnai menyampaikan bahwa:

“Dalam memberikan informasi terkait dengan kompetensi mahasiswa dalam pelaksanaan MBKM masih kurang, karena masih banyak mahasiswa itu belum sepenuhnya mengerti terkait dengan tujuan, program yang ditawarkan, kendala yang akan dihadapi dan manfaat dari program MBKM ini. Kemudian sosialisasi belum sepenuhnya dilakukan. Artinya tidak seluruh mahasiswa itu mengetahui program MBKM ini”. (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Senada dengan yang disampaikan oleh saudara Hafidh Maulana Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, menyatakan bahwa:

“Meskipun informasi terkait pelaksanaan MBKM sudah transparansi di Whats App grup angkatan, namun informasinya hanya sekedar memberikan informasi saja karena kita tidak tahu semua mahasiswa ini dapat mengerti bagaimana pentingnya pelaksanaan MBKM ini dalam meningkatkan kompetensi yang mereka miliki”. (wawancara tanggal 14 februari 2022)

Berdasarkan uraian dari para informan, penulis menyimpulkan bahwa prodi Ilmu Administrasi Negara memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan cara mendorong dan membimbing mahasiswa untuk ikut serta mengikuti berbagai kompetensi. Meskipun masih terbatasnya informasi yang disampaikan kepada mahasiswa serta perlengkapan yang kurang memadai, seperti ruangan khusus untuk kompetensi belum tersedia.

3. Kondisional

Dalam memberikan pelayanan prodi Ilmu Administrasi Negara sudah sesuai dengan yang diharapkan serta efektif dan efisien. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh saudari Siti Absah (mahasiswi Ilmu Administrasi Negara), yang menyampaikan kepada penulis bahwa:

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

Selanjutnya, Nur Sukma Afifah (mahasiswi Ilmu Administrasi Negara), menyampaikan:

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

Senada dengan yang disampaikan oleh Siti Nur Aini salah satu mahasiswi prodi Ilmu Administrasi Negara, menyampaikan:

“saya sangat senang dengan pelayanan di prodi Ilmu Administrasi Negara karena pengerjaannya cepat. Pada saat saya mengurus mata kuliah bentrok prodi langsung mengurus, meskipun membutuhkan waktu yang lama seperti satu minggu atau lebih”. (wawancara tanggal 12 maret 2022)

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

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

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kondisional prodi Ilmu Administrasi Negara dalam memberikan pelayanan sudah baik. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan, Dosen maupun Staf prodi sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan serta sesuai dengan harapan dari mahasiswa.

4. Partisipatif

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

“Kami pihak prodi selalu mendorong mahasiswa-mahasiswa untuk berkompetensi dalam kegiatan apapun. Kemudian kami ajak mahasiswa untuk ikut berkompetensi di bidang apapun dan juga kita memerlukan Dosen-dosen agar mau membimbing untuk mengembangkan kompetensi mahasiswa. Namun hanya sebagian mahasiswa saja yang mau ikut berpartisipasi dalam mengikuti program kompetensi”. (wawancara tanggal 1 maret 2022)

Kemudian, Saudari Siti Absah (Mahasiswi Ilmu Administrasi Negara). Menyampaikan bahwa:

“Setiap mahasiswa tentu ingin berpartisipasi dalam mengembangkan kompetensi mereka agar menjadi mahasiswa yang berprestasi di bidang apapun. (wawancara tanggal 22 februari)

Selanjutnya, penyampaian dari saudari Lisa Fauni (mahasiswi Prodi Ilmu Administrasi Negara). Menyatakan:

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

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

5. Kesamaan Hak

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

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

Selanjutnya, disampaikan oleh Siti Absah (mahasiswi Ilmu Administrasi Negara) menyatakan kepada penulis bahwa:

“Pelayanan yang diberikan itu sesuai dengan kebutuhan dan masalah dari mahasiswa itu sendiri. Jadi tidak ada perbedaan antara mahasiswa yang satu dengan yang lainnya, semua mahasiswa itu mendapatkan hak mereka masing-masing dan tidak ada perbedaan baik

dari suku, agama, maupun status sosial mereka”. (wawancara tanggal 22 februari 2022)

Kemudian, Esa Rahma Yanti merupakan mahasiswi Prodi Ilmu Administrasi Negara. Menyampaikan bahwa”

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

Berdasarkan penjelasan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayan yang diberikan kepada mahasiswa tidak memandang siapa mahasiswa tersebut dan setiap mahasiswa setiap mahasiswa mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapati bahwa keseimbangan hak dan kewajiban sudah lakukan dengan baik. yang mana tidak memandang suku, ras, ataupun status sosial. Sebagaimana yang di sampaikan oleh Agusnai selaku ketua HMJ HIMADISTRA, menyatakan bahwa:

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

Selanjutnya, Bapak Firman Perlindungan, (Koordinator Pusat Kurikulum MBKM UTU), menyampaikan kepada penulis bahwa:

“Setiap pelayanan yang kami berikan kepada mahasiswa itu tidak pernah memandang siapa mahasiswa tersebut. Kemudian kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan

kepuasan kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang mereka butuhkan”. (wawancara tanggal 22 maret 2022)

Kemudian, sebagaimana yang disampaikan kepada penulis oleh saudara Nata Sanjaya Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara.

Menyatakan:

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

Berdasarkan penyampaian dari informan, penulis menyimpulkan bahwa kesamaan hak dan kewajiban dalam melayani mahasiswa sudah baik dan tidak membedakan mahasiswa baik dari suku, agama, dan ras. Semua mahasiswa mendapatkan hak dan kewajiban mereka masing-masing sesuai dengan kebutuhan mereka.

4.2.2 Faktor Penghambat dan pendukung manajemen pelayanan Dalam Mengembangkan Kompetensi Mahasiswa Untuk Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar

a. Hambatan

Berdasarkan uraian dari para informan, penulis merangkum beberapa hambatan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa Untuk mendukung pelaksanaan MBKM di prodi Ilmu Adminsitrasi Negara Universitas Teuku Umar. Beberapa diantaranya sebagaimana pernyataan

yang disampaikan oleh Ibu Safrida (Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara), beliau menyampaikan:

“Hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayan terkait pengembangan kompetensi mahasiswa di katakan sangat banyak, misalnya untuk menjalankan MBKM seperti magang, rata-rata mahasiswa memilih magang bukan karena ingin magang akan tetapi ingin bebas dari skripsi, ditambah lagi di prodi Ilmu Administrasi Negara belum ada SOP. Selanjutnya terkendala di proses dalam mengembangkan kompetensi mahasiswanya dapat dikatakan bahwa prosesnya itu bagaimana kami kembangkan tentunya berat, apa lagi mahasiswa sekarang ini istilahnya harus kita ajak. Mereka tidak ada keinginan untuk ikut serta dalam mengembangkan kompetensinya. Jadi prosenya disini dosen nya itu yang harus menarik mahasiswanya dan di ajak untuk dibimbing. Kalau keinginan dari mahasiswa nya itu sendiri masih sangat kurang, maka dari itu kita bentuklah LKTI, saat ada kegiatan, lomba atau sejenisnya kita ajak mahasiswa untuk ikut serta di dalamnya. Dan juga kami sebagai dosen harus berkorban mulai dari waktu, uang, dan memberikan fasilitas penuh kepada mahasiswa”. (wawancara tanggal 23 februari 2022)

Selanjutnya, sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Nellis Mardhiah (Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara) kepada penulis bahwa:

“Sebagai Dosen, saya melihat bahwa kendalanya itu pada teknis dalam pengendalian laporan kinerja mahasiswa. Karena mahasiswa melakukan kegiatan selama di tempat magang, Bina Desa atau KKN yang mana mereka melaporkan apa saja kegiatan yang telah mereka lakukan disana. Kemudian ada mahasiswa yang berfikir bahwa kalau sudah magang itu tidak perlu skripsi lagi. lalu, bagaimana standar itu yang masih belum bisa kita jawab secara langsung jangan sampai mahasiswa yang diluluskan ini tidak berkompeten. Jadi indikator kompeten itu saya sebagai dosen belum bisa menjawab karena tidak ada ketentuan dari sebuah panduan yang ada di UTU bahwasahnya itu yang akan meningkatkan kompetensi. Berbicara tentang manajemen kurikulum merdeka ini dia menciptakan kompetensi pembelajaran, jadi di proses kegiatan MBKM itu yang masih simpang siur”. (wawancara 14 maret 2022)

Kemudian, Koordinator Pusat KKN dan Pemagangan ibu Teungku Nih farisni, menyampaikan bahwa:

“Karena program ini masih baru contohnya magang, kendalanya itu pada saat menentukan lokasi-lokasi yang memang memungkinkan untuk mahasiswa terkait apakah dia bisa mengeksplor ilmunya di lokasi magang dan mendapatkan target capaian pembelajaran yang sudah

ditentukan dalam mata kuliah magang”. (wawancara tanggal 16 maret 2022)

Berdasarkan penyampaian dari para informan, dapat penulis simpulkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan MBKM adalah saat menjalankan program-program pengembangan kompetensi mahasiswa dan masih banyak mahasiswa mengikuti program tersebut hanya untuk bebas dari tugas akhir mahasiswa yaitu skripsi.

b. Dukungan

Berdasarkan uraian dari para informan, penulis menyimpulkan beberapa dukungan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar. Beberapa diantaranya sebagaimana yang di sampaikan Dosen prodi Ilmu Administrasi Negara oleh Bapak Najamudin, menyampaikan bahwa:

“Universitas sangat mendukung terkait dengan pengembangan kompetensi mahasiswa ini dan kampus juga sudah memberikan keluasaan untuk melaksanakan program MBKM. Hanya saja karena juknisinya belum *Real/fix* sehingga adanya kendala-kendala ini terjadi pada saat melaksanakan MBKM ini atau belum adanya SOP yang jelas. Kemudian kita juga ada pihak eksternal yang ikut serta dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa ini yaitu kita ada mitra seperti Dinas Pendidikan yang membantu mengembangkan dalam program PHP2D, kemudian ada Dinas Perpustakaan, gampong juga merupakan mitra kita, dan Dinas-dinas yang sudah menerima anak magang juga termasuk mitra kita berarti dia sangat mendukung pelaksanaan MBKM. (wawancara tanggal 1 maret 2022)

Hal tersebut juga disampaikan oleh Koordinator Pusat Kurikulum dan Bahasa UTU Bapak Firman Perlindungan. Beliau menyampaikan bahwa:

“Kami sudah merilis dua buku panduan terkait MBKM di Tahun 2021 dan juga merilis yang terbaru di Tahun 2022. Ada beberapa item yang sudah direvisi. Dengan hal tersebut dapat membantu mahasiswa untuk memahami apa-apa saja program yang dapat mengembangkan kompetensi yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan”. (wawancara tanggal 22 maret 2022)

Berdasarkan penyampaian dari para informan, dapat penulis simpulkan bahwa dukungan yang dimiliki sudah adanya buku panduan terkait MBKM dan banyaknya mitra yang mendukung mahasiswa untuk mengembangkan kompetensinya.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar

Kompetensi mahasiswa merupakan kemampuan atau kesanggupan yang dimiliki seseorang yang mampu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan efisien. Berdasarkan analisis penulis terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa, sejauh ini sudah banyak diberikan kepada mereka seperti program-program MBKM yang sudah dijalankan di kampus yaitu Magang, KKN Tematik, Pertukaran Pelajar, dan Kampus Mengajar. Selain itu prodi Ilmu Administrasi juga memiliki program kompetensi mahasiswa yaitu LKTI yang mana memiliki beberapa kegiatan yang sudah dijalankan seperti PKM, Karya Tulis Ilmiah, Debat, Essay dan PHP2D.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa pelayanan pengembangan kompetensi sudah baik dan telah diberikan berbagai kompetensi yang akan meningkatkan kemampuan mereka untuk menjadi mahasiswa berprestasi. Namun bagi sebagian mahasiswa merasakan bahwa pelayan yang diberikan masih terbatas kerana tidak semua mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat.

Jika dikaji lebih mendalam terkait manajemen pelayanan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan MBKM di prodi Ilmu Administrasi Negara adalah:

1. Perencanaan/*Planing*

Dalam manajemen perencanaan merupakan suatu patokan untuk memudahkan prodi agar tercapainya sebuah tujuan, dan mengembangkan rencana aktifitas kerja organisasi. Perencanaan juga merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain seperti pengorganisasian dan pengendalian tidak akan dapat berjalan. Begitupun dengan proses perencanaan yang dilaksanakan oleh prodi Ilmu Administrasi Negara.

Sebelum merencanakan perlu diketahui apa saja kebutuhan yang harus dipenuhi untuk pelayanan kompetensi mahasiswa. Perencanaan yang dilakukan bertujuan agar proses berjalannya pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM diharapkan agar tidak ada kendala apapun, dengan demikian perencanaan yang dilakukan harus semaksimal mungkin dan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam proses perencanaan Prodi Ilmu Administrasi Negara membuat suatu pedoman yang akan dilaksanakan yaitu mulai dari persiapan visi dan misi Prodi, menyiapkan kurikulum, serta anggaran untuk persiapan pada saat melakukan kegiatan yang telah dibuat. program MBKM bukan program dari Prodi Ilmu Administrasi Negara melainkan kebijakan dari menteri pendidikan dan kebudayaan untuk dijalankan di setiap universitas di Indonesia. Prodi hanya menjalankan beberapa program untuk meningkatkan kompetensi dari mahasiswa. Kompetensi mahasiswa tidak hanya di dapatkan dari program MBKM akan tetapi ada

beberapa Mata Kuliah di Prodi Ilmu administrasi Negara yang juga melakukan kuliah lapangan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa. Diantaranya, Analisis Kebijakan, Manajemen Perkantoran, Kebijakan Publik, administrasi Pemerintahan gampong, Aplikasi Komputer, dan Manajemen Pelayanan Publik. Selain itu, adanya pengembangan kurikulum berbasis MBKM yaitu *Case METHOD – Case Based Project*. Yang merupakan Mata kuliah yang dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa dan memiliki keunggulan berupa melatih penerapan teori dalam kehidupan nyata, melatih kemampuan berfikir tingkat tinggi (HOTS), melatih kemampuan abad ke 21; *communication* (komunikasi), *collaborative* (kolaboratif), *critical thinking* (berpikir kritis), dan *creativity* (kreativitas). Serta mendorong kebiasaan belajar aktif dan mandiri.

Adapun Visi Prodi Ilmu Administrasi Negara yaitu “menjadikan program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai wadah pembentuk sumber daya manusia yang professional dalam pengembangan *Marine Business* dan pemerintahan yang *Good & Clean Governance* di tingkat Nasional pada Tahun 2025”. Kemudian Misi Prodi Ilmu Administrasi Negara yaitu, “pertama; menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas di bidang pengembangan ilmu pengetahuan khususnya melalui pendidikan Ilmu Administrasi Negara yang berlandaskan Imtak, Pancasila pada Tahun 1945, kedua; menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas di bidang pengembangan ilmu pengetahuan Pemerintah yang *Good & Clean Governance* dalam menata Pemerintahan Desa atau Gampong di wilayah pesisir melalui penelitian, serta pengabdian pada

masyarakat, ketiga; menyelenggarakan pendidikan Ilmu Administrasi Negara yang administrative agar dapat mencapai standar kualitas melalui program pengajaran secara regular, keempat; menyelenggarakan pendidikan berkualitas dan berwawasan kebangsaan yang berorientasi pada dinamika Pemerintah Desa atau Gampong di wilayah pesisir, semangat otonomi daerah, dan teknologi informasi, kelima; menyelenggarakan riset yang berdaya saing tinggi di tingkat nasional, dan internasional, keenam; menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan bekerja *team work*, disiplin, dan komunikatif, dan ketujuh; meningkatkan kemampuan analisis melalui penelitian di bidang Ilmu Administrasi Negara yang kreatif, inovatif, dan edukatif’.

2. Organisasi/*Organizing*

Pengorganisasian dalam proses pelayanan dapat dirumuskan sebagai rangkaian kegiatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dengan jalan menentukan, mengatur, dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan, serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja antara satuan-satuan organisasi atau petugasnya untuk mencapai tujuan.

Pengorganisasian tersebut mempunyai arti penting bagi proses kegiatan, dikarenakan dengan pengorganisasian maka rencana kegiatan akan menjadi lebih mudah pelaksanaannya. Seperti halnya dalam memberikan pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa yang dilaksanakan oleh prodi Ilmu Administrasi Negara yang hingga sekarang

tetap berjalan dengan lancar karena adanya proses pembagian tugas kepada Dosen untuk membimbing mahasiswa agar terarah.

Selain hal tersebut, prodi Ilmu Administrasi Negara membentuk suatu Pusat Bimbingan Karir Mahasiswa (PUAN RIMA) yang di resmikan berdasarkan SK Dekan No. 316/UN.59/HK.04/2020 tanggal 15 juli 2020. PUAN RIMA merupakan *career center* prodi Ilmu Administrasi Negara diharapkan mampu untuk melakukan suatu perubahan yang dapat memberikan sumbangsih bukan hanya untuk prodi saja melainkan untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) dan Universitas Teuku Umar. Tim pengelola PUAN RIMA terdiri dari beberapa Dosen Ilmu Administrasi Negara dengan Ketua; Agatha Debby Riza Mecella, S.AP.,M.Si, sekretaris; Dr. Vellayati Hajad, S.Sos.,M.A, dan anggota; Dr. Ikhsan, S.IP.,M.IP, Cut Asmaul Husna, M.M, Veny Nella Syahputri, M.Pd, dan Nurhaslita Sari, M.AP.

Adapun tujuan dari PUAN RIMA ini adalah untuk meningkatkan *soft skill* mahasiswa guna menunjang karir mahasiswa, merencanakan dan mengembagkan karir mahasiswa, mempererat hubungan eksternal program studi dengan *stakeholder* dan alumni, serta menghasilkan lulusan yang berkualitas, professional dan berdaya saing. Kemudian kegiatan yang telah diselenggarakan oleh PUAN RIMA yaitu kelas Bimbingan Persiapan Karir (Interview dan Psikotes pada tanggal 25 Juli 2020), Bincang Karir (Sharing bersama Alumni pada 11 Agustus 2020), dan Workshop Publik Speaking bersama Puan Rima pada 18 Agustus 2020.

Selain itu, mahasiswa Ilmu Administrasi Negara juga memiliki himpunan yaitu itu yang lebih dikenal dengan HMJ HIMADISTRA (Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara). Semua kegiatan yang akan dilakukan oleh HIMADISTRA itu harus memberitahukan kepada Prodi dikarenakan kagaiatan tersebut juga bagian dari Prodi Ilmu Administrasi Negara.

3. Aktualisasi/*Actuating*

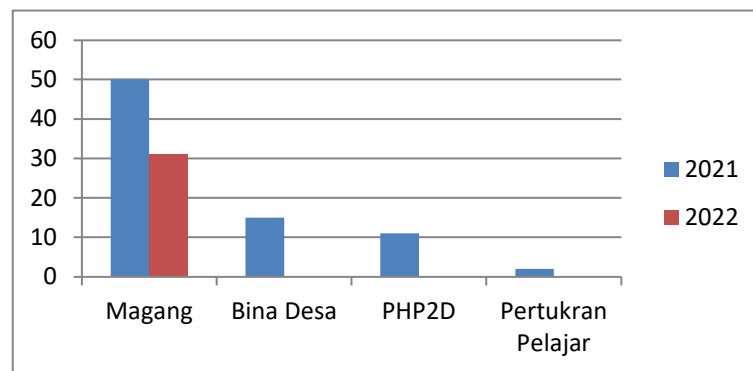
Setelah rencana strategi disusun dan ditetapkan, begitu pula bagian kerja sudah diatur, maka tindakan selanjutnya adalah merealisasikan rencana yang telah ditetapkan. Sehingga apa yang menjadi tujuan pelayanan Prodi Ilmu Administrasi Negara dapat tercapai dengan baik.

Fungsi manajemen tidak akan berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya unsur penggerakan atau pengarahan, sebagai tindak lanjut dari proses perencanaan, pengorganisasian, sampai proses penggerakan. Proses penggerakan memiliki peran yang sangat penting sebab di antara fungsi manajemen yang lain, fungsi penggerakan ini berhubungan langsung dengan mahasiswa atau pelaksana pelayanan publik, dan fungsi penggerakan atau pengarahan selalu berkaitan erat dengan perencanaan.

Di Prodi Ilmu Administrasi Negara dalam proses perencanaan pengembangan kompetensi mahasiswa yaitu diadakannya LKTI agar melatih mahasiswa untuk menulis karyanya dan menjadikan mahasiswa agar berkompeten. Kemudian dengan adanya LKTI ini terhadap program MBKM, mahasiswa diwajibkan untuk menyelesaikan karya ilmiah.

Sehingga dengan adanya LKTI ini dapat mendorong dan memperkaya mahasiswa untuk menyelesaikan karya ilmiah tersebut. selanjutnya prodi Ilmu Administrasi Negara juga memiliki empat elemen yaitu manajemen publik, kebijakan publik, pelayanan publik, dan organisasi publik. Dari keempat elemen ini telah menjadi fokus dan ketentuan untuk mencapai visi prodi sesuai dengan bidang kompetensi Administrasi Negara.

Gambar 5.1: Jumlah mahasiswa yang mengikuti program kompetensi



Sumber: Prodi Ilmu Adminsitrasi Negara

Di prodi Ilmu Administrasi Negara, Dosen melakukan pergerakan awal untuk mengajak mahasiswa agar berpartisipasi dalam kegiatan kompetensi. Kemudian diberikan pelatihan langsung kelapangan seperti magang yang telah dilaksanakan 3 kali dari tahun 2021 dengan jumlah mahasiswa pada tahap pertama 35 Mahasiswa, tahap kedua 15 Mahasiswa dan tahap ketiga yaitu sedang dilaksanakan dengan jumlah 31 Mahasiswa. Bina Desa yang mengikuti program ini ada dua kelompok yang dilaksanakan di gampong Gunung Kleng dengan jumlah mahasiswa 9 Orang dan gampong Suak Puntong sebanyak 6 Orang. PHP2D yang dilaksanakan di Gampong Lancong pada tahun 2021 dengan jumlah

mahasiswa 11 Orang dan telah masuk Nominasi Anugrah Abdidaya Katagori: *Support System* Perguruan Tinggi terbaik. Pertukaran Pelajar juga telah dilaksanakan di tahun 2021 oleh dua mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Ke Universitas Malikussaleh. KKN dan kegiatan-kegiatan lainnya serta diberikan bimbingan oleh masing-masing dosen pembimbing mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan kompetensi mahasiswa di Prodi Ilmu Administrasi Negara mengacu pada asas-asas Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa transparansi dalam pelayanan publik memiliki maksud bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa, Prodi Ilmu Administrasi Negara harus terbuka kepada mahasiswa dalam hal menyampaikan informasi dan juga tentang tujuan dari pelayanan tersebut. Dengan memberikan informasi yang jelas, mahasiswa menjadi mudah memahami dalam mengakses pelayanan. Karena pada dasarnya pelayanan adalah sebagai bentuk kemudahan untuk mahasiswa, bukan untuk mempersulit mahasiswa.

Pelayanan Prodi dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa sudah mengedepankan asas keterbukaan melalui *Website*, *Whats App*, dan *Instagram* meskipun masih membutuhkan peningkatan. selain itu, pelayanan yang diberikan mudah diakses dan dipahami oleh mahasiswa walaupun masih ada sebagian mahasiswa belum memahami

sepenuhnya terkait program kompetensi yang diberikan. Hal ini belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bentuk kejelasan terhadap pelayanan yang diberikan. SOP bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus keperluannya.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas terkait pengembangan kompetensi mahasiswa sudah dilakukan dengan baik, prodi Ilmu Administrasi Negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dalam hal apapun khususnya dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa karena setelah lulus dari kampus karakter yang mereka miliki selama kuliah akan terbentuk untuk kedepannya. Oleh karena itu prodi bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap kompetensi mahasiswa.

Meskipun akuntabilitas dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa sudah baik namun dalam memberikan informasi masih minim, terbatasnya sosialisasi kepada mahasiswa sehingga mahasiswa belum sepenuhnya mengerti terkait tujuan, kendala dan manfaat dari program kompetensi yang diberikan. Oleh karena itu, prodi harus memberikan sosialisasi yang lebih kepada mahasiswa agar efisien.

3. Kondisional

Selama melakukan penelitian, penulis juga mengamati bahwa pelayanan prodi Ilmu Administrasi Negara sudah tertata dengan baik karena pelayanan sudah terbantu oleh staf prodi, jadi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak terhenti di Ketua Jurusan dan

Sekretaris jurusan saja. Akan tetapi staf prodi dapat menggantikan mereka untuk melayani untuk melayani mahasiswa.

Selain itu, dalam memberikan pelayanan prodi tidak hanya melayani secara langsung akan tetapi prodi dapat juga melayani melalui *website* yang telah disediakan oleh prodi Ilmu Administrasi Negara sendiri. *Website* tersebut dapat memudahkan dan menjawab keluhan dari mahasiswa.

4. Partisipatif

Partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai maksud bahwa penyelenggaraan pelayanan oleh prodi Ilmu Administrasi Negara mengikutsertakan seluruh mahasiswa agar kompetensi dapat berjalan secara optimal. Sebagai penerima layanan, mahasiswa memiliki hak untuk memberikan kritik dan juga saran atas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, partisipasi sudah dilakukan dengan baik, prodi Ilmu Administrasi Negara dan setiap Dosen sangat mendorong mahasiswa untuk berkontribusi dalam mengembangkan kompetensi mereka. Kemudian, dosen juga memberikan waktunya untuk membimbing mahasiswa agar mahasiswa dapat terarah ketika mengikuti kompetensi.

Meskipun partisipasi dari prodi sudah sangat baik, akan tetapi tidak semua mahasiswa ikut berpartisipasi dalam mengikuti kompetensi mahasiswa karena selain lamban mendapatkan informasi, mahasiswa juga enggan untuk ikut serta dalam mengembangkan kompetensinya.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam proses pelayanan bermaksud agar pelayanan yang diberikan tidak ada diskriminatif baik secara Suku, Ras, Golongan dan Agama. Dalam membrikan pelayanan kepada mahasiswa, Prodi Ilmu Adinsitrasi Negara bersikap disiplin dan professional dengan melakukan pelayanan kepada mahasiswa secara sopan, ramah, dan santun tanpa adanya perbedaan karena pada dasarnya semua mahasiswa yang membutuhkan pelayanan adalah tanggungjawab Universitas.

Dalam pelaksanaannya Prodi Ilmu Administrasi Negara dalam melaksanakan asas kesamaan hak dengan cara mendahulukan yang datang dahulu untuk dilayani dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban Prodi Ilmu Adminsitrasi Negara bermaksud bahwa pemberi layanan harus bisa menyeimbangkan hak dan kewajibannya. Artinya pemberi layanan juga berhak menerima hak dan juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan juga informasi kepada mahasiswa.

Pada prodi administrasi Negara, dalam menjalankan asas keseimbangan hak dan kewajiban dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai kebutuhannya. Selain itu mahasiswa harus paham atas jam istirahat Prodi, karena pada Prodi Ilmu Adminsitrasi Negara saat jam 12:00-13:00 merupakan jam

istirahat prodi. Disaat jam itu proses pelayanan berhenti karena termasuk jam istirahat prodi Ilmu Admisnistrasi Negara.

Kesamaan hak dan kewajiban tercermin pada saat pelayanan berlangsung. Prodi Ilmu Administrasi Negara wajib memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan santun. Begitu juga bagi mahasiswa untuk memperhatikan jam kerja prodi.

4. Pengawasan/*Controlling*

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu tujuan yang ingin dicapai, perlu adanya pengawasan atau evaluasi, meskipun perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakannya baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai.

Dalam proses pengawasan atau evaluasi dilakukan oleh Dosen, KORPUS KKN dan Pemagangan, LPPM, dan Wakil Dekan 1. Evaluasi ini berupa monitoring mahasiswa secara langsung yang bertujuan untuk mengoreksi apakah mahasiswa telah mengekspor ilmunya yang telah didapatkan dari apa yang dipelajari selama kuliah.

Proses evaluasi tidak terpaku hanya pada aktualisasi namun mulai dari perencanaan dan lainnya. yang termasuk dalam rangkaian kegiatan dari awal sampai akhir termasuk para Sumber Daya yang ada dan sarana-prasarana.

5.2 Hambatan dan Dukungan Manajemen Pelayanan Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Dalam Mendukung Pelaksanaan MBKM di Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teuku Umar

5.2.1 Hambatan

Dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa, ada beberapa hambatan yang dihadapi diantaranya:

a. Kurangnya Pemahaman Mahasiswa/ *Mindset*

Mindset mahasiswa merupakan hambatan yang harus dihadapi oleh prodi Ilmu Administrasi Negara dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa sehingga *mindset* mahasiswa merupakan salah satu hal pokok yang harus dilakukan. *Mindset* mahasiswa yang susah diberikan pemahaman dan susah memahami betapa pentingnya kompetensi. Upaya untuk merubah *mindset* mahasiswa tentunya bukanlah perkara mudah, dibutuhkan pendekatan dan metode yang tepat dalam menghadapi mahasiswa yang bisa dikatakan kurang aktif atau enggan berpartisipasi terhadap kompetensi yang diberikan serta harus dipikirkan dengan baik tentang bagaimana cara mengedukasi mahasiswa agar mengikuti program kompetensi yang telah diberikan prodi ataupun kampus.

Selain itu, ada beberapa mahasiswa yang beranggapan bahwa saat mengikuti berbagai program MBKM seperti magang, mereka mengikuti program tersebut bukan karena ingin magang akan tetapi agar terbebas dari skripsi. Padahal dijalankannya

program tersebut semata-mata untuk mengeksplorasikan apa yang selama ini mereka pelajari di kampus dan dapat dikembangkan saat melaksanakan magang.

b. Sosialisasi yang Belum Efektif

Berkaitan dengan poin sebelumnya, rendahnya pemahaman mahasiswa terkait kompetensi disebabkan sosialisasi yang dilakukan kurang efektif. Sosialisasi yang dilakukan oleh prodi Ilmu Administrasi Negara Berupa mengumumkan kepada mahasiswa baik secara langsung maupun online. Namun masih ada dari mahasiswa yang tidak mengetahui apa manfaat dari kompetensi yang telah diberikan, ini menunjukkan sosialisasi yang dilakukan oleh prodi belum menyeluruh kepada mahasiswa.

Sebenarnya dari mahasiswa sudah mengetahui tentang kompetensi namun tingkat partisipasi dari mahasiswa itu sendiri masih sangat rendah. Pada dasarnya Ketua Jurusan dan Dosen sudah mensosialisasikan kebijakan ini kepada mahasiswa, namun yang menjadi permasalahannya adalah mahasiswa sendiri yang enggan berpartisipasi untuk mengikuti berbagai program kompetensi tersebut.

c. Belum Adanya SOP Terkait Kompetensi Mahasiswa

Dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa, prodi Ilmu Administrasi Negara belum menerapkan aturan atau SOP yang jelas untuk dijadikan pedoman. Hal tersebut menjadi salah satu hambatan bagi prodi untuk mengembangkan kompetensi

mahasiswa. Yang mana pada dasarnya SOP ini sangat penting dijadikan pedoman untuk mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi.

5.2.2 Dukungan

Adapun beberapa hal yang menjadi dukungan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa yaitu:

a. Dukungan dari Instansi Pemerintah Daerah dan Dinas

Dukungan instansi menjadi faktor pendukung dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa untuk mendukung pelaksanaan program MBKM seperti Dinas Pendidikan, Dinas Perpustakaan dan Pemerintah daerah. Kampus UTU bekerja sama dengan berbagai instansi untuk menerima mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan mereka di lapangan, dan juga memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Di Prodi Ilmu Administrasi Negara sendiri Memiliki Mitra Magang dengan jumlah 30 Instansi.

b. Adanya buku panduan MBKM

Selain dukungan instansi, buku panduan MBKM yaitu buku panduan Magang dan KKN Tematik juga menjadi faktor pendukung dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa. Dengan adanya buku tersebut mahasiswa dapat mengetahui dan memahami program apa saja yang dapat diikuti untuk meningkatkan kemampuan yang mereka miliki.

c. Memiliki *Website* Prodi

Dalam pelaksanaan pengembangan kompetensi mahasiswa, prodi Ilmu Administrasi Negara memiliki *website* yaitu <http://ian.utu.ac.id>, untuk memudahkan mahasiswa dan menjawab keluhan dari para mahasiswa. Oleh karena itu, dengan adanya *website* mahasiswa dapat mengirim dokumen atau mengisi form melalui *website* tersebut, dan juga dapat mempermudah kinerja pelayanan prodi kepada mahasiswa.

d. Sarana dan Prasarana

Dalam proses pelaksanaan pengembangan kompetensi mahasiswa, Universitas Teuku Umar memberikan fasilitas yang memadai kepada mahasiswa selain untuk keperluan belajar dan mengajar, seperti ruang kelas, *proyektor* infokus, AC (*Alternating Current*), kursi, papan tulis, dan lain sebagainya. kemudian pihak kampus juga memberikan Ruang Laboratorium kepada Prodi yang digunakan oleh mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmunya, untuk menguji teori, untuk pembuktian uji coba penelitian dan lain sebagainya yang menjadi kelengkapan dari fasilitas dengan kuantitas dan kualitas yang memadai.

e. Adanya Pengembangan Kurikulum Berbasis MBKM

Di Prodi Ilmu Administrasi Negara memiliki mata kuliah yang masuk pada pengembangan kurikulum MBKM yaitu mata kuliah berbasis *Case Method Team Based Project* adalah mata kuliah pengembangan Kurikulum MBKM di Prodi Ilmu Administrasi

Negara yang dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa dan memiliki keunggulan berupa melatih penerapan teori dalam kehidupan nyata, melatih kemampuan berfikir tingkat tinggi (HOTS), melatih kemampuan abad ke 21; *communication* (komunikasi), *collaborative* (kolaboratif), *critical thinking* (berpikir kritis), dan *creativity* (kreativitas). Serta mendorong kebiasaan belajar aktif dan mandiri. Dan juga di dukung oleh beberapa mata kuliah yang melakukan proses belajar mengajar di lapangan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa:

Manajemen pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung pelaksanaan MBKM di prodi Ilmu Administrasi Negara sudah baik, dapat dilihat dari indikator manajemen yaitu perencanaan; dalam proses perencanaan prodi Ilmu Administrasi telah membuat suatu pedoman yang akan dijalankan yaitu mulai dari persiapan visi dan misi prodi, menyiapkan kurikulum, serta anggaran untuk persiapan pada saat melaksanakan kegiatan yang telah di rencanakan. Kemudian organisasi; Prodi membuat suatu pusat bimbingan karir mahasiswa (PUAN RIMA) di ketua oleh Ibu Agatha Debby Reiza Macella, M.Si yang bertujuan untuk meningkatkan *soft Skill* mahasiswa. Dan mahasiswa prodi Ilmu Administrasi Negara juga memiliki himpunan yaitu HMJ HIMADISTRA yang memiliki kegiatan internal di dalam kampus dan bertujuan untuk mengembangkan potensi, pola pikir, serta kepribadian mahasiswa lebih baik, melalui program kerja himpunan mahasiswa yang mencakup program eksternal atau program pengabdian masyarakat. Selanjutnya pengawasan, pada saat mahasiswa melakukan kompetensi, evaluasi dilakukan langsung oleh Dosen, KORPUS KKN dan Pemagangan, LPPM, serta Wakil Dekan 1. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan pada Aktuating dikarenakan Dosen melakukan pergerakan awal untuk mengajak mahasiswa dalam kegiatan kompetensi dan

diberikan pelatihan langsung ke lapangan. Namun, sebagian mahasiswa enggan untuk ikut berpartisipasi dalam kompetensi.

Adapun beberapa tantangan yang dihadapi dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa diantaranya pertama, kurangnya pemahaman mahasiswa/*mindset* yang menghambat proses dalam mengembangkan kompetensi secara menyeluruh. Kedua, sosialisasi yang dilakukan belum efektif dalam meningkatkan partisipasi mahasiswa akan keikutsertaan dalam berkompetensi. Dan ketiga belum adanya SOP yang jelas. Adapun dukungan dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa diantaranya yaitu adanya dukungan dari instansi, memiliki buku panduan MBKM yang mempermudah mahasiswa, memiliki website yang dapat mempermudah pelayanan, adanya sarana dan prasarana yang memadai, serta adanya mata kuliah untuk pengembangan kurikulum MBKM.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran yang dapat penulis ajukan demi perbaikan kedepan diantaranya:

1. Diharapkan kepada Prodi Ilmu Administrasi Negara dapat membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) agar mahasiswa mengetahui standar pelayanan yang ada di Prodi tersebut.
2. Prodi Ilmu Adminsitrase Negara mampu menghadirkan program-program yang kreatif, inovatif, dan edukatif guna merubah pola pikir mahasiswa khususnya untuk memberikan pemahaman bagi mahasiswa yang masih belum mengetahui manfaat dan pentingnya kompetensi itu.

3. Universitas Teuku Umar dapat memberikan sosialisasi dan pemahaman yang lebih agar mampu menyadarkan mahasiswa bahwa setiap kompetensi yang diberikan oleh kampus sangat membutuhkan partisipasi dari mahasiswa, tanpa partisipasi dari mahasiswa kompetensi yang diberikan oleh kampus tidak akan berjalan dengan baik. Dengan pemahaman tersebut akan membuat mahasiswa sadar dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh kampus. Dan sosialisasi juga dapat dilakukan melalui sosial media sehingga seluruh mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat terkait pengembangan kompetensi mahasiswa.
4. Diharapkan kepada mahasiswa agar ikut berpartisipasi dalam mengembangkan kompetensi dikarenakan kampus sangat membutuhkan partisipasi dari seluruh mahasiswa untuk meningkatkan daya saing mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. et. a. (n.d). Penguatan Kompetensi Calon Guru Melalui Program Magang pada Mahasiswa PGSD FKIP UMS. *Seminar Nasional Pendidikan PGSD UMS & HDPGSDI Wilayah Jawa*, 37-44.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan campuran*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dusturiya, N. (2018). *Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Membangun Social Entrepreneur Bagi Mahasiswa Di Komunitas Sahabat Muda Yayasan Lagzis Peduli Surabaya*.
- Hab, N. L. (2014). *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*. 80.
- Inovatif, P. M. P., & Situasi, A. (2013). Peningkatan Kompetensi Profesional Guru Melalui Pelatihan Model-Model Pembelajaran Inovatif. *Inotek*, 17(2), 140–150.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi public: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Lubis, R. R. (2016). Kompetensi Kepribadian Guru Dalam Perspektif Islam. *Tazkiya*, 5(2).
- Lutfia, D. D., & Rahadi, D. R. (2020). Analisis Internship Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(3), 199–204. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i3.340>
- Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Wiyono, B. ., Ninla Elmawati Falabiba, Zhang, Y. J., Li, Y., & Chen, X. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 40–51.
- Nurchahyo, R. W., & Kartowagiran, B. (2015). Praktik Pengalaman Lapangan dan Dampaknya Terhadap Kompetensi Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Dan Komputer Field Experience Practice and Its Impact on Student’S Competencies Program Information and Computer Engineering. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 5(2), 236–247.
- Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Rahman, M. (2017). Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas

Hasanuddin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 30.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3437>

Rodiyah, R. (2021). *Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Era Digital dalam Menciptakan Karakter Mahasiswa Hukum yang Berkarakter dan Profesional*. 7(2), 425–434.

Solekah, N. A., & Oktaviana, U. K. (2016). *penguatan kualitas layanan laboratorium manajemen dan statistika untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa di fakultas ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. 2(1).

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Cet 21. Bandung: Alfabeta.

Tanjung, R., Cecep, Sulaeman, D., Hanafiah, & Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234–242. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242>

Tanti, D. S., & Buana, U. M. (2018). Analisis Kompetensi Mahasiswa Dalam Menghadapi Masyarakat. *Jurnal Visi Komunikasi*, 17(2), 1–15.

Teknik, P., Fakultas, O., Universitas, T., & Yogyakarta, N. (2021). *Eksplorasi Dukungan Industri Mitra Dalam Pelaksanaan Magang Pada Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Amir Fatah pembelajaran di perguruan tinggi yang mandiri , luwes , tidak kaku di mana pada dan Kebudayaan No . 3 Tahun 2020 yaitu tentang Standar Nasio*.

Tohir, M. (2020). *Buku Panduan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ujmte>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.

Yusuf, K., Sebayang, R., & Infarizal, I. (2021). Peningkatan manajemen sistem informasi dan uji kompetensi mahasiswa melalui rancang bangun sistem informasi dan uji kompetensi lsp polmed. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama*, 5(1), 60–68.

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

NO	Pertanyaan	Narasumber					
		Kajur IAN	Dose n IAN	Korpus Kurikulum MBKM UTU	Korpus KKN & Pemagangan UTU	Wadek 1 FISIP	Mahasiswa
Transparansi							
1	Apakah pelayanan yang diberikan terkait pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung MBKM bersifat terbuka?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	Apakah pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa mudah diakses dan disediakan secara memadai?	✓	✓			✓	✓
3	Apakah pelayanan kompetensi mahasiswa yang diberikan mudah dimengerti oleh mahasiswa itu sendiri?	✓	✓				✓
4	Siapa saja yang berkontribusi dalam pelaksanaan MBKM ini?			✓	✓	✓	
5	Adakah buku panduan mengenai MBKM agar mudah dipahami oleh mahasiswa?	✓		✓	✓	✓	
Akuntabilitas							
6	Bagaimana pertanggung jawaban prodi terhadap pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam mendukung MBKM Sudah efektif?	✓					
7	Apakah prodi sudah memberikan informasi yang jelas						

	kepada mahasiswa terkait pentingnya pelaksanaan MBKM terhadap kompetensi mahasiswa?	✓					✓
8	Selama ini adakah kompetensi yang diberikan kepada mahasiswa?	✓	✓				✓
9	Adakah pihak eksternal yang ikut serta dalam mengembangkan kompetensi mahasiswa?	✓	✓				
10	Untuk mempermudah pelayanan apakah ada teknologi yang di gunakan?	✓					
Kondisional							
11	Bagaimana sikap (sopan, santun, dan keramahan) prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa?						✓
12	Bagaimana prodi menjawab keluhan dari mahasiswa?	✓					
13	Kendala apa saja yang biasanya dihadapi dalam memberikan pelayanan pengembangan kompetensi mahasiswa?	✓				✓	
14	Bagaimana perubahan setelah diterapkannya program MBKM?	✓	✓	✓	✓	✓	
15	Bagaimana proses dalam pengembangan kompetensi mahasiswa?	✓	✓	✓	✓	✓	
Partisipatif							
16	Pengembangan kompetensi yang ada selama ini seperti apa?	✓	✓	✓	✓	✓	
17	Bagaimana dengan dukungan Universitas terkait dengan pengembangan kompetensi mahasiswa?	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Apa kendala yang dihadapi						

	dalam penyelenggaraan pelayanan terkait pengembangan kompetensi mahasiswa selama ini?	✓	✓	✓	✓	✓	
Persamaan Hak							
19	Apakah pelayanan yang diberikan sudah memperhatikan aspirasi mahasiswa?	✓	✓				✓
20	Apakah pelayanan yang diberikan tidak mengandung diskriminatif?		✓				✓
Keseimbangan Hak dan Kewajiban							
21	Apakah pelayanan yang diberikan sudah berdasarkan kesamaan hak? Dimana tidak memandang suku, ras, status sosial dan lain sebagainya?						✓

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Wawancara Bersama **Bapak Dr. Afrizal Tjoetra., M.Si**
(Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UTU)



Wawancara Bersama **Ibu Safrida, S.Sos., M. AP**
(Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara UTU)



Wawancara Bersama **Bapak Najamudin, SE., M. Si**
(Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara UTU)



Wawancara Bersama **Ibu Nellis Mardhiah, S. Sos., M. Si**
(Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara UTU)



Wawancara Bersama **Bapak Firman Perlindungan, S.Pd., M.Pd., Ph.D**
(Koordinator Pusat Kurikulum dan Bahasa UTU)



Wawancara Bersama **Ibu Teungku Nih Farisni, SKM., M. Kes**
(Koordinator Pusat Kurikulum KKN dan Pemagangan)



Wawancara Bersama **Agusnai**
(Ketua HMJ Himadistra)



Wawancara Bersama **Hafidh Maulana**
(Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara)



Wawancara Bersama **Maisarah**
(Mahasiswi Ilmu Adminsitration Negara)



Wawancara Bersama **Siti Absah**
(Mahasiswi Ilmu adminsitration Negara)



Wawancara Bersama **Nur Sukma Afifah**
(Mahasiswi Ilmu Administrasi Negara)



Wawancara Bersama **Lisa Fauni**
(Mahasiswi Ilmu administrasi Negara)



Wawancara Bersama **Siti Nur Aini**
(Mahasiswi Ilmu Administrasi Negara)



Wawancara Bersama **Nata Sanjaya**
(mahasiswa Ilmu Administrasi Negara)



Wawancara bersama **Esa Rahma Yanti**
(Mahasiswi Ilmu Administrasi Negara)



Gambar: Ruang Kelas



Gambar: Ruang Laboratorium

Lampiran 3 Biodata Penulis

BIODATA

Nama : Sela Dasmita

NIM : 1805905010006

Tempat/Tanggal/Lahir : Kuta Inang, 03 Juni 2000

Agama : Islam

Alamat Tempat Tinggal : Dusun Inang Jaya Desa Kuta Inang, Kecamatan Simeulue Cut,
Kabupaten Simeulue

Nama Orang Tua : Ayah : Misdar
Ibu : Daswanita

Alamat Orang Tua : Dusun Inang Jaya Desa Kuta Inang, Kecamatan Simeulue Cut,
Kabupaten Simeulue

Pendidikan Yang Telah
Di Tempuh : - SD Negeri 2 Simeulue Tengah (2006 – 2011)
- SMP Negeri 1 Simeulue Cut (2012 – 2015)
- SMA Negeri 1 Simeulue Cut (2016 – 2018)