

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI PERGURUAN TINGGI  
STUDI KASUS: MODEL LAYANAN PENDIDIKAN  
DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PROF. DR. HAZAIRI BENGKULU**

**Dodo Sutardi<sup>1)</sup>, Hernowo Noviyanto<sup>2)</sup>, Supriyono<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

<sup>2)</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

<sup>3)</sup> Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

\*Email Korespondensi: [masdo.061960@gmail.com](mailto:masdo.061960@gmail.com)

**Abstract**

Dalam konteks pendidikan tinggi, konsep masyarakat mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan yang ditawarkan kepada mahasiswa tidak hanya mencakup layanan akademik yang berkaitan dengan proses pembelajaran, serta layanan non-akademik yang berkaitan dengan layanan teknis dan administrasi. Pelayanan akademik dan non-akademik yang berkualitas tentunya menjadi dambaan setiap orang. murid. Oleh karena itu, kontribusi kualitas perguruan tinggi sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa. Pendekatan Keseluruhan Pemerintah adalah definisinya. Terkait pelayanan kepada peserta didik, pendekatan Whole of Government mengacu pada koordinasi dan kolaborasi yang menciptakan sinergi antar aktor yang menghasilkan layanan pendidikan. Pentingnya penerapan pendekatan holistik pada pendidikan tinggi didasarkan pada dua alasan. Pertama, kunci terpenting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas adalah kinerja penyelenggara layanan, sehingga perbaikan harus dilakukan seiring dengan reformasi birokrasi. Kedua, seluruh pemerintah memenuhi indikator komitmen terhadap kualitas yang meliputi efisiensi, efektivitas, inovasi dan orientasi kualitas. Mempertimbangkan kedua alasan tersebut, sudah sepantasnya pendekatan Whole of Government diterapkan secara komprehensif dalam pelayanan akademik dan non-akademik pada perguruan tinggi di Indonesia.

**Kata Kunci :** Perguruan Tinggi; Mahasiswa; *Whole of Government*

**Abstract**

*In the context of higher education, the public concept of students as users of educational services offered to students does not only include academic services related to the learning process, as well as non-academic services related to technical and administrative services. Quality academic and non-academic services are certainly everyone's dream. student. Therefore, the quality contribution of higher education institutions is very necessary in order to provide optimal services to students. A Whole of Government approach is the definition. In relation to services to students, the Whole of Government approach refers to coordination and collaboration that creates synergy between actors that produces educational services. The importance of implementing a holistic approach to higher education is based on two reasons. First, the most important key in creating quality public services is the performance of service providers, so improvements must be made in line with bureaucratic reform. Second, all governments fulfill indicators of commitment to quality which include efficiency, effectiveness, innovation and quality orientation. Considering these two reasons, it is appropriate that the Whole of Government approach be implemented comprehensively in academic and non-academic services at higher education institutions in Indonesia.*

**Keywords:** *Public Service; High Education Student; Whole of Government*

### A. Pendahuluan

Kajian pelayanan publik tidak lepas dari pegawai negeri sipil (PNS). Kedudukan dan peranan PNS sangat penting dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) karena PNS merupakan komponen sumber daya manusia terpenting yang menentukan keberhasilan dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pegawai negeri sipil sebagai aparatur Negara hendaknya memberikan pelayanan yang jujur kepada masyarakat berdasarkan kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan UUD 1945. Sebagai PNS, harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mempunyai sikap dan perilaku yang benar dalam pembangunan masyarakat.

*Whole of Government*, bersama dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pelayanan Publik, merupakan tiga aspek untuk meningkatkan kualitas PNS sebagai sumber daya manusia.

Pegawai Negari Sipil seringkali dikucil-kan karena kinerjanya yang kurang maksimal dalam melayani masyarakat; dikritik karena kedisiplinannya dianggap bermasalah, dianggap pekerja santai, jalan-jalan pada jam kerja, pada kenyataannya di semua profesi (tidak hanya PNS) masih memiliki reputasi buruk. Kedua hal tersebut sering terjadi. (Aprianty, Marlenni, et al., 2023)

Para ahli mendefinisikan *Whole of Government (WOG)* dengan cara yang berbeda, Shergold, P. dkk dalam (Junus et al., 2019) ; *Connecting Government : Whole of Government Responses to Australia's Priority Challenges*

Canberra Bulletin of Public **Administration**. Definisi WoG dalam laporan APSC adalah sebagai berikut: "WoG mengacu pada lembaga layanan publik yang bekerja di berbagai portofolio untuk mencapai tujuan bersama dan tanggapan pemerintah yang terintegrasi terhadap isu-isu tertentu. Pendekatannya bias formal dan informal. Bias fokus pada isu-isu tertentu. Pembuatan kebijakan, pengelolaan program, dan penyampaian layanan.

Definisi ini menunjukkan, bagaimana lembaga layanan publik bekerja lintas batas negara atau lintas sektor untuk mencapai tujuan bersama dan sebagai respons pemerintah yang terpadu terhadap permasalahan tertentu.

Definisi lain diberikan oleh United States Institute of Peace (USIP) yang menegaskan, WoG sebagai berikut. "Suatu pendekatan yang menyatukan upaya bersama departemen dan lembaga pemerintah untuk mencapai kesatuan upaya menuju tujuan bersama. Dikenal juga sebagai pendekatan antar lembaga. Konsep kesatuan upaya dan kesatuantujuan digunakan untuk menggambarkan kerja sama antara semua aktor, pemerintah, dan pihak lain. United States Institute of Peace et al., *Whole of Government Approach Glossary of Terms for Conflict Management and Peace building*.

Definisi tersebut menunjukkan bahwa WoG menekankan pada penggabungan upaya kementerian atau lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan bersama. WoG juga dipandang sebagai bentuk kerjasama seluruh

aktor, baik pemerintah maupun sebaliknya.

Jika ditarik benang merahnya, dapat disimpulkan bahwa WoG merupakan suatu pendekatan manajemen yang menyatukan kerja sama pemerintah dari semua sektor dalam kerangka koordinasi yang lebih luas untuk mencapai tujuan pengembangan kebijakan, pengelolaan program, dan pelayanan publik. Oleh karena itu, WoG dikenal juga sebagai pendekatan antar lembaga, yaitu pendekatan yang melibatkan beberapa institusi yang terlibat dalam permasalahan terkait.

Ada beberapa alasan mengapa WoG menjadi penting dan tumbuh sebagai pendekatan yang menarik perhatian pemerintah. Pertama, faktor eksternal seperti motivasi masyarakat dalam melaksanakan kebijakan, program pembangunan, dan pelayanan untuk tata kelola yang lebih baik. Dalam hal ini, WoG penting untuk menghubungkan lembaga-lembaga negara. Sebagai penyelenggara ketertiban dan pelayanan masyarakat. Kedua, sebagai fenomena ketimpangan kekuatan industri yang berkaitan dengan faktor internal, karena adanya nuansa persaingan antar industri dalam pembangunan. Peran gugus tugas dalam hal ini adalah mendorong kerja sama untuk melindungi kepentingan bersama, menghindari persaingan antar lembaga. Ketiga, khususnya dalam konteks Indonesia, keberagaman latar belakang nilai, budaya, adat istiadat, dan bentuk latar belakang lainnya menimbulkan potensi disintegrasi bangsa. Dalam hal ini, WoG menjadi penting karena

kita perlu mencoba memahami pentingnya keterpaduan semua sektor untuk mencapai tujuan bersama.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus (Aslichati et al., 2014). Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang-orang dan perilaku yang diamati dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan. Penelitian kualitatif adalah mengenai gagasan, persepsi, pendapat atau keyakinan orang yang diteliti, yang tidak semuanya diukur dengan angka Creswell dalam (Purnawan, 2021).

(Creswell, 2019) mengartikan studi kasus sebagai studi empiris yang mengkaji fenomena dalam konteks kehidupan nyata, dimana batasan antara fenomena dan konteks tidak terlihat secara jelas dan digunakan beberapa bukti, (Sugiyono, 2016) Studi kasus lebih fokus atau mencoba menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” dan pada tingkat tertentu juga menjawab pertanyaan “apa” dalam kegiatan penelitian menggunakan metode studi kasus, penelitian ini memusatkan perhatian secara intens pada satu topik kemudian mengkajinya sebagai sebuah kasus. (Purnawan, 2020)

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu informasi diperoleh dari sumber langsung (Purnawan et al., 2024), maka pengumpulan data dilakukan dengan dua cara sebagai berikut;

### **1. Observasi**

Observasi adalah

pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan dengan subjek di tempat terjadinya atau berlangsungnya peristiwa tersebut. (Purnawan et al., 2022) Dengan demikian, peneliti dapat melihat secara langsung implementasi pendekatan seluruh pemerintah dalam bidang ini, yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Hazairin SH (UNIHAZ) Bengkulu. Penelitian ini merupakan jenis observasi partisipan karena peneliti berpartisipasi sebagai pribadi dalam situasi tertentu, memberikan kemudahan bagi peneliti untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan bebas

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode penelitian yang melibatkan pengumpulan informasi melalui interaksi verbal langsung antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai (Creswell, 2014). Tujuan wawancara yang dilakukan peneliti adalah untuk mengetahui segala sesuatu tentang penerapan pendekatan Whole Government di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Hazairin,SH Bengkulu. Peneliti berperan sebagai pewawancara, sedangkan yang diwawancarai adalah insan yang memahami penerapan pendekatan pemerintah secara menyeluruh dalam pengelolaan kegiatan fakultas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah

proses mengamati dan mengatur wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan secara sistematis, untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut sehingga orang lain dapat menafsirkan hasilnya (Aprianty, Mulyadi, et al., 2023). Tahap analisis data meliputi proses penyederhanaan data. telah diringkas menjadi bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Informasi yang dikumpulkan pada tahap ini kemudian disalin, yaitu: menyederhanakan informasi yang terkumpul ke dalam format tertulis yang mudah dimengerti. Setelah itu, data yang terkumpul diseleksi sesuai dengan fokus penelitian. (Sugiyono, 2010)

### 2. Reduksi data

Reduksi data artinya membuat rangkuman, memilih hal-hal yang pokok, memusatkan perhatian pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola serta menghilangkan hal-hal yang tidak diperlukan dalam penelitian. Data yang direduksi dengan cara ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan informasi tambahan dan melakukan pencarian jika diperlukan. (Lexy J & Moleong, 2010)

### 3. Penyajian data

Data gabungan diinterpretasikan dan dijelaskan untuk menggambarkan pendekatan

pemerintah seluruh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNHAZ Bengkulu. Sifat penyajian informasi yang ditafsirkan dan dijelaskan adalah berupa teks atau uraian yang berisi cerita. (Adhabi & Anozie, 2017)

#### 4. Membuat kesimpulan

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat sesuai dengan rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan penelitian kualitatif diharapkan merupakan temuan baru yang belum ada sebelumnya. Penemuan tersebut dapat berupa gambaran atau gambaran suatu objek yang sebelumnya tidak jelas, baru menjadi jelas setelah diselidiki. (Sugiyono, 2013)

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Penerapan pendekatan *Whole of Government* (WoG) diperguruan tinggi dapat ditemukan pada model layanan pendidikan bertajuk *Smart Management* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Prof. Dr. Hazairin SH, (UNHAZ) Bengkulu di bawah kerangka *Smart Management*. **FISIP memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa seluruh layanan yang diselenggarakan di fakultas berjalan secara profesional. Efektif dan efisien adalah dua karakter yang harus hadir pada setiap jenis layanan yang diberikan oleh FISIP. Efektif berkaitan dengan hasil, dan efisien berkaitan dengan proses. Tepat sasaran dan tepat waktu adalah**

terjemahan konkret atas keduanya. Untuk menjamin nilai kebermanfaatan yang memadai, keduanya diikat dengan karakter pendukung, yaitu memuaskan dan menyenangkan. Oleh karena itu, seluruh layanan di FISIP menunjuk kepada semangat dasar: tepat sasaran, tepat waktu, memuaskan, dan menyenangkan.

Selain dibangun diatas nilai dan semangat profesionalisme birokrasi, *Smart Management* juga dikembangkan dengan nilai dan semangat spiritual keagamaan. Nilai dan semangat profesionalisme birokrasi berperan penting untuk mendasari praktek pelayanan birokrasi yang dilakukan seluruh pegawai untuk mencapai kinerja yang baik. Sementara itu, nilai dan semangat spiritual-keagamaan menjadi dasar bagi upaya untuk menyempurnakan keluhuran semangat pengabdian. Ini adalah dua kualitas yang harus ada dalam semua layanan yang ditawarkan.

Dengan demikian, sebagai ideology kerja, *Smart Management* berperan sebagai ideology layanan yang tidak hanya menjadi kewajiban profesi, melainkan juga kewajiban agama. Perpaduan keduanya menimbulkan motivasi ganda, yaitu motivasi profesional dan motivasi spiritual. Dengan motivasi ganda tersebut, maka aktivitas dan prestasi yang dihasilkan dari proses kerja dan pengabdian dalam kerangka model manajemen ini bertumpu, berpedoman dan ditentukan oleh nilai profesionalisme kerja dan motivasi spiritual-religius, juga. Dengan motivasi ganda itu, maka bekerja dengan baik dan berkualitas adalah kewajiban memacu kinerja

seluruh bagian dari tim manajemen.

Sesuai kebijakan tersebut, fakultas akan merekap kinerja seluruh tim manajemen untuk kemudian hasil evaluasi berujung pada pemberian bendera universitas dan bendera fakultas. Bendera Universitas untuk yang berkinerja paling buruk, dan bendera fakultas untuk yang paling bagus. Model tata kelola kinerja *Smart Management* didesain untuk memastikan bahwa seluruh keluarga besar fakultas (mulai dari tim manajemen, baik dosen dengan tugas tambahan maupun tenaga kependidikan atau jabatan fungsional umum, hingga mahasiswa dan dosen tanpa tugas tambahan) bisa fokus pada tugas dan tanggung jawabnya dalam cita-cita yang tinggi untuk meraih kinerja yang baik dan terukur. Dengan begitu, semua keluarga besar fakultas bisa berkinerja maksimal dalam tugas dan kewajibannya. Dengan berbagai fasilitas yang diciptakan, mereka dimungkinkan untuk fokus pada apa yang paling penting dalam kehidupan profesional mereka, yaitu berprestasi. Tentu, prestasi dalam konteks ini ditandai dengan produktivitas yang tinggi sesuai kapasitas masing-masing.

Pertama, dosen dengan tambahan produktif dalam menunaikan tugas manajerial maupun akademik. Kedua, tenaga kependidikan atau jabatan fungsional umum produktif dalam menunaikan tugas administrasi sebagai bagian dari *supporting system*. Ketiga, mahasiswa produktif dalam menjalani tugas studinya. Keempat, dosen produktif dengan tugas mengajar, meneliti, dan mengabdikan kepada masyarakat

dengan baik.

*Zero complain* atau “**layanan tanpa komplain**” adalah **impian FISIP yang terus ingin diraih**. Dalam kaitannya dengan hal inilah, briefing pagi menjadi kewajiban bagi seluruh pegawai fakultas. Kegiatan semacam “rapat singkat” harian yang dilakukan oleh seluruh tim manajemen, mulai dari dekan sampai dengan Jabatan Fungsional Umum (JFU) membahas hal-hal penting yang meliputi masalah yang muncul hari sebelumnya. Update kebijakan, mulai dari administrasi keuangan hingga kemahasiswaan; program kegiatan cepat (*crashprogram*); serta mencari masukan (*input-taking*) dan berbagi masukan (*input-sharing*).

Seluruh orientasi kegiatan yang diselenggarakan oleh fakultas merujuk pada penjaminan layanan pendidikan yang baik dan berkualitas. Sehingga, kepercayaan yang diberikan publik kepada fakultas bisa ditunaikan dengan penyelenggaraan layanan pendidikan yang memadai dan memuaskan publik melalui ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai; layanan administrasi kependidikan yang efektif dan efisien; pembelajaran yang kondusif; dan lingkungan pendidikan yang religius.

Sebagai ikhtiar untuk menjamin penyelenggaraan layanan fakultas secara baik, efektif, dan efisien. *Smart Management* memiliki dan dibangun administrasi keuangan hingga kemahasiswaan; program kegiatan cepat (*crashprogram*); serta mencari masukan (*input-taking*) dan berbagi masukan (*input-sharing*). Seluruh orientasi kegiatan yang diselenggarakan oleh fakultas

merujuk pada penjaminan layanan.

Pendidikan yang baik dan berkualitas menghasilkan kepercayaan yang diberikan publik kepada fakultas bisa ditunaikan dengan penyelenggaraan layanan pendidikan yang memadai dan memuaskan publik melalui ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai; layanan administrasi kependidikan yang efektif dan efisien; pembelajaran yang kondusif; dan lingkungan pendidikan yang religius.

Sebagai ikhtiar untuk menjamin penyelenggaraan layanan fakultas secara baik, efektif, dan efisien, *Smart Management* memiliki dan dibangun di atas 3 (tiga) pilar dasar, yaitu layanan satu atap (*one stop service*), layanan satu hari (*one day service*), serta layanan prima (*excellent service*). Ketiga pilar tersebut bekerja dalam tahapan secara hirarkikal. Layanan satu atap merupakan pilar pertama keberhasilan penyelenggaraan layanan dalam tahapan layanan satu atap ini lalu ditingkatkan menjadi dan melalui tahapan layanan satu hari. Kesuksesan penyediaan layanan pada tahapan layanan satu hari dilanjutkan dengan tahapan yang terakhir, yakni layanan prima. Jika pengertiannya dibalik, akan muncul tahapan sebaliknya, yaitu tidak akan ada keberhasilan layanan prima jika tidak ada layanan satu hari, dan layanan satu hari tidak akan pernah ada jika tidak terdapat layanan satu atap.

Layanan satu atap dimaksudkan untuk menyederhanakan prosedur layanan. Dengan begitu, pengguna layanan tidak perlu menghabiskan energi,

waktu, dan pikiran berlebih untuk mendapatkan tuntasnya kebutuhan mereka terhadap layanan yang diinginkan. Kata “tuntas” di sini berarti layanan yang dibutuhkan bisa didapatkan secara mudah tanpa adanya kesulitan akibat proses dan mekanisme yang berbelit-belit. Karena itu, penyederhanaan prosedur adalah kata kunci dari pengembangan layanan satu atap ini. Indikator untuk mengukur keberhasilan layanan satu atap ini adalah ringkas, mudah diakses, dan terintegrasi. Jargon yang dikembangkan untuk menjadi semangat dasar dari layanan satu atap ini adalah melayani secara terintegrasi.

Layanan satu hari didesain untuk memperkuat kepuasan prosedural layanan. Setelah tahapan layanan satu atap sukses dijalankan, *Smart Management* bergerak ketahapan berikutnya yang lebih tinggi, yaitu layanan satu hari, dengan maksud untuk menjamin kepuasan prosedural layanan.

Prosedur layanan satu atap dimaksudkan untuk menyederhanakan prosedur layanan. Dengan begitu, pengguna layanan tidak perlu menghabiskan energi, waktu, dan pikiran berlebih untuk mendapatkan tuntasnya kebutuhan mereka terhadap layanan yang diinginkan. Kata “tuntas” di sini berarti layanan yang dibutuhkan bisa didapatkan secara mudah tanpa adanya kesulitan akibat proses dan mekanisme yang berbelit-belit. Karena itu, penyederhanaan prosedur adalah kata kunci dari pengembangan layanan satu atap ini. Indikator untuk mengukur keberhasilan layanan satu atap ini

adalah ringkas, mudah diakses, dan terintegrasi. Jargon yang dikembangkan untuk menjadi semangat dasar dari layanan satu atap ini adalah melayani secara terintegrasi.

Layanan satu hari didesain untuk memperkuat kepuasan prosedural layanan. Setelah tahapan layanan satu atap efektif. Dipraktikkan secara maksimal, segera beralih ke tahap berikutnya, yaitu layanan prima. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan. Jika pelayanan satu hari lebih berorientasi pada jaminan pelayanan yang cepat, efisien dan efektif, maka pelayanan prima secara psikologis menjadi kualitas pelayanan yang menjamin kepuasan internal. Pelayanan yang cepat, efisien dan fungsional yang sebelumnya diperoleh dengan *same day service* sebagian besar lebih bersifat prosedural, sedangkan pelayanan prima lebih berorientasi pada kepuasan materil yang ditandai dan diukur pada keahlian, ketrampilan serta bersifat mandiri.

Tunjangan Profesi yaitu tunjangan yang diberikan kepada guru/dosen yang memiliki sertifikasi pendidik sebagai penghargaan atas profesionalitasnya. Tunjangan Khusus diberikan dengan tiga indikator yaitu komunikasi, keramahan, kesopanan dan kualitas. Fase pelayanan besar ini menggunakan jargon melayani dengan hati.

Meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik dan semakin kritisnya pemikiran masyarakat terhadap birokrasi, mendorong masyarakat untuk terus menginginkan pelayanan yang cepat,

aman dan nyaman. Selain itu, permasalahan internal organisasi yang tidak pernah berubah telah mengakar dalam perilaku pelayanan yang buruk dan egoisme sektoral, baik di dalam maupun antar instansi pemerintah daerah, sehingga semakin memperparah permasalahan pelayanan publik. Keegoisan tercermin dalam banyak kebijakan yang dibuat untuk menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sehingga banyak peraturan perundang-undangan yang tumpang tindih dan tidak selaras satu sama lain dengan yang lainnya di setiap sektor, baik tingkat pusat maupun daerah di Indonesia.

Perkembangan administrasi publik melalui pendekatan *Whole of Government* (WoG) yang telah diterapkan di berbagai negara untuk melayani masyarakat sangat cocok diterapkan di Indonesia melalui prinsip kerjasama dan prinsip satu tujuan, sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik laporan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.

"layanan" merupakan terjemahan langsung dari bahasa Inggris. dari kata "pelayanan". Dalam definisi baku, kata "pelayanan" berarti "membantu seseorang atau melakukan suatu pekerjaan" atau "suatusistem yang menyediakan kebutuhan umum seperti transportasi, komunikasi atau utilitas seperti listrik dan air." Dalam konteks penyelenggaraan pendidikan tinggi, definisi baku memberikan dua komponen utama konsep pelayanan, yaitu melakukan sesuatu dan kepentingan umum. Berdasarkan amanat tersebut, pelayanan pendidikan tinggi harus ditujukan

untuk kepentingan umum, yaitu mahasiswa dan masyarakat luas yang menggunakan layanan kampus. Hanya karena kampus bukanlah lembaga pendidikan sukarela, melainkan penyedia layanan berbayar, maka penyelenggaraan layanan didalamnya harus jauh lebih profesional dibandingkan dengan lembaga relawan.

Dalam kaitannya dengan penerapan WoG untuk mengoptimalkan pelayanan publik di perguruan tinggi, model tata kelola kinerja Smart Management di FISIP UNHAZ menyiratkan 2 (dua) Pertama, Smart Management pada dasarnya adalah bentuk komitmen FISIP untuk memberikan pelayanan pendidikan yang optimal kepada mahasiswa memperbaiki sistem kerja stafnya, baik dosen maupun staf. Anggota fakultas merupakan kunci untuk menciptakan layanan publik berkualitas tinggi di perguruan tinggi, karena sebagian besar layanan berorientasi mahasiswa terjadi sebagai interaksi antara mahasiswa dan anggota fakultas. Dalam layanan akademik, mahasiswa berinteraksi dengan guru, sedangkan pada layanan non-akademik, mahasiswa berinteraksi dengan dosen.

Manajemen cerdas memastikan fungsionalitas mekanisme kerja dan manajemen sistem fakultas. Pejabat bisa berganti, petahana juga bisa berganti, tapi kalau sistemnya berjalan baik, manajemen akan tetap berjalan dengan baik. Hal inilah yang menjadi pedoman pengelolaan FISIP, sehingga kehadiran manajemen yang cerdas akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik melalui pengelolaan yang terukur dan

berkualitas. Jika dianalisa lebih lanjut, penerapan manajemen kinerja FISIP yang berkualitas dalam Smart Management menunjukkan bahwa pendekatan WoG telah diterapkan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh tingginya integrasi antar tim pengelola mulai dari Pimpinan Fakultas, Akademisi hingga Akademisi, yang mampu memberikan kepemimpinan yang cerdas dalam seluruh layanan akademik dan non-akademik *serta layanan satu hari*. dan, pelayanan prima.

### **Kepemimpinan yang cerdas.**

Pendekatan WoG yang tersirat dalam *Smart Management* merupakan wujud komitmen FISIP terhadap pencapaian mutu yang baik. Mutu mencerminkan nilai keunggulan produk/ jasa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, dan bahkan melampaui harapannya.

Mutu merupakan salah satu standar yang menjadi dasar untuk mengukur capaian hasil kerja. Mutu juga dapat dijadikan sebagai alat pembeda atau perbandingan dengan produk/jasa sejenis lainnya, yang dihasilkan oleh lembaga lain sebagai pesaing.

Standar penjaminan mutu pada setiap organisasi tentulah tidak sama mengingat visi dan arah yang akan dituju berbeda tetapi ada beberapa nilai yang harus ada pada komitmen mutu yaitu:

1. Efektif (tepat sasaran) yaitu tingkat ketercapaian target yang

telah direncanakan baik menyangkut jumlah maupun mutu hasil kerja.

2. Efisien (tepat guna) yaitu tingkat ketepatan realisasi penggunaan sumber daya dan bagaimana pekerjaan dilaksanakan sehingga tidak terjadi pemborosan sumberdaya,
3. Inovatif yaitu perubahan yang diciptakan untuk mencapai keadaan yang lebih baik dimasayakangkan datang.
4. Berorientasi mutu yaitu setiap kegiatan atau program yang dilakukan diarahkan untuk pencapaian standar mutu.

Dibawah kerangka *Smart Management*, penerapan pendekatan WoG yang baik membantu FISIP memenuhi kriteria penilaian komitmen mutu tersebut diatas. Pertama, efektif, yaitu dilihat dari adanya koordinasi dan **kepemimpinan yang cerdas.**

Kedua, pendekatan WoG yang tersirat dalam *Smart Management* merupakan wujud komitmen FISIP terhadap pencapaian mutu yang baik. Mutu mencerminkan nilai keunggulan produk/ jasa yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, dan bahkan melampaui harapannya.

#### **D. Kesimpulan**

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan *Whole of Government* yang merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi ini dapat diterapkan dalam lingkup terkecil

sekalipun, seperti dilingkungan perguruan tinggi. Meskipun tampak sepele, namun pelayanan akademik dan non-akademik di perguruan tinggi seharusnya tetap dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa selaku pengguna jasa pendidikan. Sebagaimana yang telah dilakukan di FISIP UNHAZ Bengkulu Pendekatan *Whole of Government* dapat disisipkan ke dalam agenda tata kelola kinerja pegawai dengan berorientasikan pada komitmen mutu. Penerapan pendekatan *Whole of Government* di perguruan tinggi akan menjadi pondasi bagi sistem kerja yang baik, yaitu yang dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhabi, E. A. R., & Anozie, C. B. L. (2017). Literature Review for the Type of Interview in Qualitative Research. *International Journal of Education*, 9(3), 86. <https://doi.org/10.5296/ije.v9i3.11483>
- Aprianty, H., Marlenni, D., Sakti, B., Purnawan, H., & Dani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 didirikannya Negara Republik Indonesia. 10(1), 1–11.
- Aprianty, H., Mulyadi, S., Dani, R., & Purnawan, H. (2023). Budaya Kerja Polri dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bengkulu Tengah The Culture of Police Work in the Society Service System at the Central Bengkulu Resort Police. *Perspektif*, 12(3), 1022–1029. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v1>

- 2i3.9628
- Aslichati, L., Prasetyo, H. I. B., & Irawan, P. (2014). *Metode Penelitian Sosial* (1st ed.). Universitas Terbuka.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)*. Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Junus, D., Sahi, N. A., Napir, S., & Marzaman, A. (2019). THE EMPOWERED ANALISIS OF THE LOCAL GOVERNMENT ACHIEVE GOOD GOVERNANCE IN THE DISTRICT OF GORONTALO. In *Proceeding International Conference on Government Leadership and Social Science, at the Sam Ratulangi University, January*, 11–13.
- Lexy J, & Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.  
<https://doi.org/10.35796/les.v9i1.32167>
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Suwantoro, K., Dani, R., & Aprianty, H. (2024). *Evaluation of Samsat Virtu Tax Payment Service Innovations in Increasing Original Regional Income in Bengkulu City*. 13(1), 1–9.  
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.9897>
- Purnawan, H., Triyanto, D., & Thareq, S. I. (2022). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Desa Taba Air Pauh Kabupaten Kepahiang. *Perspektif*, 11(2).  
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Dan R & D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. (p. 118).