

**PELAYANAN KETUA PRODI DI LINGKUNGAN FAKULTAS
DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**M. HARIST R. SYAHPUTRA
NIM. 140403047**



**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY
2020**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-I
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah

Oleh :

M. HARIST R. SYAHPUTRA
NIM. 140403047

Disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Juhari Hasan, M.Si

NIP. 196612311994021006



Raihan, S.Sos.I.MA.

NIP. 198111071006042003

**Telah dinilai oleh Panitia Sidang Munqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana S-1**

Diajukan Oleh :

M. HARIST R SYAHPUTRA
NIM. 140403047

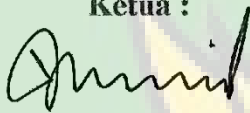
Pada Hari/Tanggal:

Kamis, 27 Februari 2020
3 Rajab, 1441 H

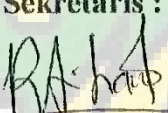
di

Darussalam – Banda Aceh
Panitia Sidang Munqasyah Skripsi:

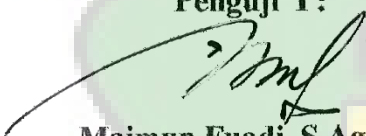
Ketua :


Dr. Juhari Hasan, M.Si
NIP. 19661231 199402 1 006

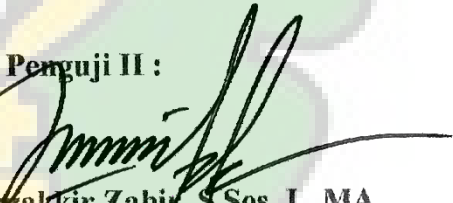
Sekretaris :


Raihan, S.Sos.I, M.A
NIP. 19811107 100604 2 003

Penguji I :

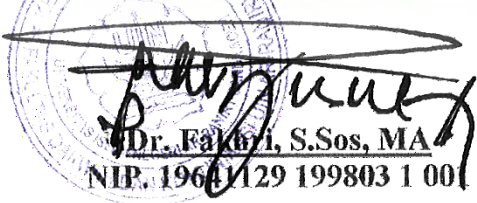

Maimun Fuadi, S.Ag., M.Ag
NIP. 19751103 200901 1 008

Penguji II :


Muzakir Zabir, S.Sos, I., MA
NIDN. 2110109101

Mengetahui,

 **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry**


Dr. Fakhri, S.Sos, MA
NIP. 19641129 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan Ini Saya:

Nama : M. Harist R. Syahputra

NIM : 140403047

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 28 Januari 2020

Saya Menyatakan,



M. Harist R. Syahputra

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “*Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry*”. Adapun skripsi ini menarik untuk dikaji karena Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry belum sepenuhnya sempurna sesuai dengan SOP. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. (2) Untuk mengetahui persepsi mahasiswa dan dosen tentang Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. (3) Untuk mengetahui peluang dan tantangan Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan Ketua Prodi BKI dan PMI, Dosen BKI dan PMI dan mahasiswa FDK. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis data dengan cara mengumpulkan data, disusun dan disajikan yang kemudian di analisa mengungkapkan arti dari data tersebut. Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) prodi BKI dan prodi PMI sudah melakukan yang terbaik dalam pelayanan dan sudah termasuk dalam kategori profesionalisme pelayanan, akan tetapi masih memiliki kekurangan yang tidak sesuai dengan standar SOP. (2) prodi BKI dan PMI sudah memberikan pelayanan dalam bentuk administrasi atau dalam bentuk lainnya hal ini dibuktikan dengan kemampuan dan pengalaman. (3) prodi BKI dan prodi PMI memiliki peluang yang membua ketua prodi mengetahui kendala dan keluhan kesah yang mahasiswa rasakan. Dan tantangan prodi BKI dan PMI kurangnya waktu yang diberikan kepada mahasiswa dikarenakan tugas ketua prodi yang sangat banyak.

Kata kunci : Profesionalisme dan Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry**”. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada rasulullah SAW, keluarga, serta para sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana S-1 pada program studi manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri ar-raniry kota banda aceh.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang tak terhingga yang penulis tujukan kepada ayahanda tercinta Bapak Hermansyah dan Ibunda tercinta Ibu Mastura yang telah mendoakan, membiayai dan memotivasi penulis dari awal hingga akhir proses perkuliahan berlangsung. Serta keluarga besar tercinta yang telah memberi dukungan moril maupun materil, do'a dan semangat sehingga penulis terpacu menyelesaikan perkuliahan untuk meraih gelar sarjana.

Kemudian, ucapan terimakasih penulis juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membangun dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Fakri, S.Sos., M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
2. Bapak Dr. Jailani, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
3. Bapak Maimun Fuadi, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah dan selaku Penasehat Akademik.

4. Bapak Dr. Juhari Hasan, M.Si selaku pembimbingan I dalam penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktunya dari awal.
5. Ibu Raihan, S.Sos.I., MA. Selaku selaku pembimbingan II dalam penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktunya dari awal.
6. Seluruh Dosen serta Staf pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
7. Seluruh keluarga Manajemen Dakwah Unit 13 tahun angkatan 2014 yang merupakan sahabat seperjuangan saat dibangku perkuliahan.
8. Muhammad Fajar S.Sos selaku sahabat yang selalu membantu dan memotivasi dalam proses pembuatan skripsi.
9. Riska Fadillah S.Sos, Zaharatul Husna S.Sos, Munawir S.Sos, Rahmad Suaidi S.Sos, Muhammad Rafsanjani S.Sos, Heri Agusman S.Sos dan Agus Munandar S.Sos selaku sahabat yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 28 Januari 2020
Penulis,

M. Harist R. Syahputra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	5
1. Pelayanan	5
2. Ketua Prodi	6
3. Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.....	7
 BAB II KAJIAN TEORITIS.....	 9
A. Pelayanan Publik.....	9
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2. Asas Pelayanan Publik	13
3. Kelompok Pelayanan Publik.....	14
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
5. Profesional Layanan Publik	22
B. Kepemimpinan Perguruan Tinggi.....	23
1. Pentingnya Pimpinan Perguruan Tinggi	28
2. Proses Pembelajaran Leadership dan Manajemen Perguruan Tinggi.....	30
3. Layanan pada Perguruan Tinggi	35
4. Tugas-Tugas Ketua Prodi.....	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Penjelasan Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Obsevasi.....	39
2. Wawancara.....	39
3. Dokumentasi	40
E. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	42
A. Sejarah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh	42
B. Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi dalam Bidang Akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry	48
C. Persepsi Mahasiswa dan Dosen tentang Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry	76
D. Peluang dan Tantangan Pelayanan Ketua Prodi dalam Bidang akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.....	79
F Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar pedoman wawancara
- Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan Fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry tentang pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 3 Surat pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa dari Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry kepada Ketua Prodi BKI dan PMI.
- Lampiran 4 Surat telah selesai melakukan penelitian dari Ketua Prodi BKI dan PMI kepada Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Lampiran 5 Dokumentasi pada saat Penelitian
- Lampiran 8 Dokumentasi pada saat Sidang Munaqasyah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Moenir, sebagaimana yang dikutip oleh Agung Kurniawan, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya dengan suatu usaha tertentu.¹

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Memberikan layanan kepada peserta didik (mahasiswa) di Perguruan Tinggi secara mendasar berbeda dengan memberikan layanan jasa di sektor lainnya. Pemberian layanan akademik oleh dosen bukan hanya sekedar memberikan ajar agar diserap oleh mahasiswa tetapi melibatkan kegiatan lain agar kesadaran mahasiswa tetap terjaga. Kegiatan lain tersebut di antaranya adalah

¹ Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaruan* (yogyakarta: 2005) hal 10

² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar) hal: 4-5

komunikasi yang jelas, membangkitkan daya tarik, membobot kadar informasi (*weighted information*) sesuai dengan pemikiran mahasiswa, dan lain-lainnya. Kesadaran dan keterjagaan tersebut dirawat terus-menerus oleh pemberi layanan (dosen dan perguruan tinggi) terhadap mahasiswa sebagai penerima layanan sampai penerima layanan berakhir.

Bagi seorang mahasiswa yang membeli layanan jasa akademik di sebuah Perguruan Tinggi, maka ia sendiri harus aktif dan menjadikan dirinya sendiri seperti apa yang dikehendaki. Perguruan Tinggi hanya menyediakan fasilitas, lingkungan, dan alat bantu lain yang diperlukan oleh mahasiswa untuk menyelesaikan apa yang dia kehendaki. Dosen pun hanya sekedar memberi fasilitas atau kemudahan, seperti materi pengetahuan yang sulit dimudahkan, yang rumit disederhanakan, dan yang berjumlah sangat *massive* diringkaskan oleh dosen agar bisa dicerna oleh mahasiswa.³

Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah Fakultas yang ke empat dari sembilan Fakultas yang ada pada UIN Ar-Raniry, terdiri dari lima program studi. Pada setiap program studi terdapat ketua jurusan masing-masing, namun memiliki tugas yang sama guna untuk mewujudkan setiap visi dan misi pada setiap program studi tersebut. Ketua jurusan memiliki tugas untuk menjalankan segala kebijakan akademik yang telah ditetapkan pada fakultas, mengkoordinasikan segala kegiatan pendidikan dan penelitian pada jurusannya, mengembangkan hubungan baik di

³Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi* (Jakarta :Mitra Wacana Media, 2016) hal : 13

kalangan mahasiswa, melaksanakan pemantauan secara menyeluruh pada proses mengajar-mengajar dan lain-lain.⁴

Keberadaan ketua prodi pada tiap-tiap Fakultas memiliki peran dan fungsi yang sangat strategis dalam proses memberikan layanan kepada mahasiswa secara profesional. Secara teoritis, profesionalisme layanan meliputi beberapa kriteria, sebagai berikut :

1. Menuntut adanya keterampilan yang berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mendalam.
2. Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang profesinya.
3. Menuntut adanya tingkat pendidikan keguruan yang memadai.
4. Adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilaksanakannya.⁵

Namun berdasarkan observasi awal dapat dijelaskan bahwa ketua prodi di lingkungan fakultas dakwah dan komunikasi ada beberapa kriteria yang belum dijalankan dengan sempurna, sehingga profesionalisme pelayanan yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum berjalan sesuai dengan kriteria yang ada di atas. Berpijak dari masalah tersebut, peneliti menilai bahwa ketua prodi yang ada lingkungan fakultas dakwah dan komunikasi masih belum maksimal terutama dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Untuk itu peneliti ingin

⁴Paduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016-2017, hal. 159-160

⁵Drs. Moh, Uzer Usman, *Menjadi Guru Profesional* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005) hal: 15

mengkaji lebih dalam tentang “*Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang Akademik di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa dan dosen tentang Profesionalisme pelayanan ketua prodi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry?
3. Apa peluang dan tantangan Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang Akademik di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Tujuan Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang Akademik di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa dan dosen tentang Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Untuk mengetahui peluang dan tantangan Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang Akademik di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Menambah pengetahuan dan wawasan pemikiran penulis tentang pelayanan ketua jurusan dalam bidang akademik.
2. Untuk lebih memahami tentang kepemimpinan yang baik dan benar.
3. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan juga untuk dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peniti selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

Berdasarkan judul penelitian tentang “*Pelayanan Ketua Jurusan di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*” tersebut, maka dijelaskan maknanya seperti berikut :

1. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah memenuhi, menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang.⁶ Jadi dapat disimpulkan, pelayanan adalah suatu usaha dalam memberikan segala kebutuhan seseorang dalam bentuk memenuhi, menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh orang tersebut.

⁶Bambang Marhijanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini* (Surabaya:Terbit Terang) hal : 243

Menurut Sunu, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna untuk menunjang kelancaran suatu kegiatan operasional dan memberikan layanan kepada orang lain.⁷

Pelayanan akademik dalam pekerjaan teknis administrasi, setiap kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan baik secara fisik maupun logical dan pelayanan yang ditawarkan oleh akademik atau admisi kepada mahasiswa dan sivitas akademika yang lain, pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.⁸

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan akademik yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (intangibile) dan kasat mata dari pihak kampus kepada sivitas akademika khususnya mahasiswa yang melakukan proses registrasi, ujian, laporan, nilai, dan sidang ujian akhir. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini mengarah pada Profesionalisme layanan diberikan pada ketua prodi dilingkungan fakultas dakwah dan komunikasi.

2. Ketua Prodi

Ketua adalah seseorang yang berperan sebagai pemimpin dan banyak memiliki pengalaman dalam suatu lingkungan tertentu yang diangkat

⁷ Pramudya Sunu, *Peran Sumber Daya Manusia dalam Penerapan ISO 9000* (Jakarta : Grasindo, 1999) hal : 134

⁸ Pramudya Sunu, *Peran Sumber Daya Manusia dalam Penerapan ISO 9000* (Jakarta : Grasindo, 1999) hal : 155

dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Ketua adalah pimpinan Sekolah Tinggi Agama Islam.⁹

Prodi berarti bagian dari Fakultas atau sekolah tinggi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan suatu studi, di Fakultas Dakwah dan Komunikasi terdapat 5 Prodi yaitu: KPI, BKI, MD, PMI, dan KESOS. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 2 dari 5 Prodi untuk dijadikan sampel yaitu Prodi BKI dan Prodi PMI, hal ini dikarenakan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Prodi belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna dan masih ada kendala yang dirasakan oleh mahasiswa Prodi BKI dan PMI.

3. Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Fakultas adalah lambang sekaligus gambaran efesial dari cabang ilmu pengetahuan. Mahasiswa yang lulus dari suatu fakultas dengan sendirinya menggambarkan bahwa ia memiliki keahlian dalam bidang ilmu yang ditekuninya. Oleh karena itu, dalam melakukan penataan struktur ke fakultasan harus mengacu kepada sejumlah upaya agar fakultas memiliki kualitas pada proses maupun output.¹⁰

Menurut sejarahnya Fakultas Dakwah merupakan salah satu dari lima Fakultas yang terdapat di lingkungan IAIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang terkenal sebagai jantung hati masyarakat Aceh. Fakultas ini didirikan pada tahun 1968 dan merupakan Fakultas Dakwah pertama di lingkungan IAIN se-

⁹Tata Tertib Mahasiswa Perguruan Tinggi Agama Islam (Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI No. Dj. 1/255/2007, IAIN Ar-Raniry Bnada Aceh, 2007) hal. 5

¹⁰ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal : 138

Indonesia. Kehadiran Fakultas Dakwah tidak dapat dipisahkan dari salah seorang sosok pemimpin Aceh Prof. A. Hasjmy yang pernah menjabat sebagai Rektor IAIN Ar-Raniry dan Dekan Fakultas Dakwah selama tiga periode.

Pertama sekali didirikan Fakultas Dakwah hanya memiliki dua jurusan yaitu Jurusan Penerangan dan Penyiaran Agama Islam (PPAI) dan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Masyarakat (BPM). Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan terutama sekali teori-teori keilmuan dakwah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dakwah dalam cakupan yang lebih luas, maka saat ini bertambah menjadi empat jurusan, yaitu: Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI), Manajemen Dakwah (MD) dan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI). Keempat jurusan ini mengembangkan seluruh aspek dakwah dalam berbagai dimensi.¹¹ Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang dimaksudkan disini adalah semua fungsi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

¹¹ Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda tidak kepuasan mereka. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam rangka pelayanan.⁸

⁷AgungKurniawan, *TransformasiPelayananPublik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hal.1

⁸AgungKurniawan, *TransformasiPelayananPublik*,hal.2

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam buku karangan Sampara Lukman dan Soetopo (*Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*) “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”⁹. Ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip di bawah ini:

Menurut Gronroos, dalam buku karangan Sampara Lukman dan Soetopo (*Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*) (1990). “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”¹⁰

Dari dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Ciri-ciri lain yang lebih lengkap yang dapat dipakai untuk memahami pengertian pelayanan telah diberikan oleh Zemke sebagaimana dikutip oleh Collins dan McLaughlin (1996) dalam buku karangan Sampara Lukman dan Soetopo (*Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*) .

⁹ Sampara Lukman dan Soetopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III* (Jakarta : Lembaga Administrasi Negara, 2001) hal.2

¹⁰ Sampara Lukman dan Soetopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*,.....hal.3

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintah atau perijinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.¹¹

Pelayanan sendiri terdiri dari dua kata yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan pelayanan adalah suatu usaha dalam melayani kebutuhan orang lain.¹²

Pelayanan yang diperlukan pada dasarnya terdapat 2 (dua) jenis, yaitu :

- 1) pelayanan fisik yang bersifat pribadi;
- 2) pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain maupun organisasi.¹³

Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (miliki umum) dan *public utility* (perusahaan umum), *public*

¹¹ Sampara Lukman dan Soetopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, hal.3

¹² Sampara Lukman dan Soetopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, hal.3

¹³ Sampara Lukman dan Soetopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, hal.3

relations (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) sedangkan publik dalam pengertian negara adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara)

Berkaitan dengan pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada masyarakat atau umum. Nurcholish memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang pengertian yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹⁴

Menurut Moenir, sebagaimana yang dikutip oleh Agung Kurniawan dalam bukunya “*Transformasi Pelayanan Publik Pembaruan*” pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya dengan suatu usaha tertentu.¹⁵

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

¹⁴Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan Daerah dan Otonomi Daerah* (Jakarta : PT. Gasindo, 2005) hal.175

¹⁵Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaruan* (yogyakarta: 2005) hal.

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶

Menurut saya, pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang memberikan pelayanan.

2. Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

a. Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

¹⁶Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar) hal: 4-5

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

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹⁷

Dari penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu transparasi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

3. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang, menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

¹⁷Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* ,..... hal: 19-20

- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya penyelenggaraan kesehatan dan sebagainya.¹⁸

4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

a. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab

¹⁸Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* ,..... hal: 20-21

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹⁹

Dari uraian diatas keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai beberapa prinsip yaitu, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab dan sebagainya.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima

¹⁹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,..... hal: 20-21

pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.²⁰

c. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

Pola ini dibedakan menjadi dua yaitu :

²⁰Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hal. 25

a) Terpadu satu atap

Pola ini diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b) Terpadu satu pintu

Pola ini diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberian layanan tertentu.²¹

d. Biaya Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 diamanatkan agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pangajuan;

²¹Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hal.26

4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.²²

e. Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 juga mengatur bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balit

f. Pelayanan Khusus

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

g. Biro Jasa Pelayanan

Dalam kaitannya dengan keberadaan biro jasa pelayanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menegaskan bahwa pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang

²²Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* hal. 26

bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.

h. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

i. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut :

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²³

²³Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* hal. 28-29

j. Penyelesaian Pengaduan

Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Prioritas penyelesaian pengaduan;
2. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
3. Prosedur penyelesaian pengaduan;
4. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
5. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
6. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian kepada pimpinan;
7. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
8. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.²⁴

Dari penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa pelayanan publik mempunyai standar dan tingkat kepuasan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

k. Penyelesaian Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengatur bahwa penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

i. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan

²⁴Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* hal. 29

publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.²⁵

Dari uraian diatas dapat kita lihat bahwa Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 untuk menyelesaikan pengaduan dilakukan melalui jalur hukum dan penyelenggaraan pelayanan publik wajib secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan.

5. Profesional Layanan Publik

Kata “Profesional” berasal dari kata sifat yang berarti pencaharian dan sebagai kata benda yang berarti orang yang mempunyai keahlian seperti guru, dokter, hakim dan sebagainya. Dengan kata lain pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh mereka yang khusus dipersiapkan untuk itu dan bukan pekerjaan yang dilakukan oleh mereka yang karena tidak dapat memperoleh pekerjaan lain. Dengan titik tolak pada pengertian ini kata profesional adalah orang yang terdidik dan terlatih dengan baik, serta memiliki pengalaman yang kaya dibidangnya.

Yang dimaksud dengan terdidik dan terlatih bukan hanya memperoleh pendidikan formal tetapi juga harus menguasai berbagai strategi atau teknik didalam kegiatan belajar mengajar serta menguasai landasan-landasan kependidikan.²⁶

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang

²⁵Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* hal. 30

²⁶Drs. Moh, Uzer Usman, *Menjadi Guru Profesional*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005) hal. 14-15

pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁷

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa orang memiliki profesi atau pekerjaan yang dilakukan dengan memiliki kemampuan yang tinggi dan berpegang teguh kepada nilai moral yang mengarahkan serta mendasari perbuatan.

B. Kepemimpinan Perguruan Tinggi

Perguruan Tinggi sebagai sebuah organisasi tidak terlepas dari perlunya leadership dan manajemen yang baik. Pimpinan Perguruan Tinggi harus memiliki pengetahuan tentang leadership dan manajemen Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi yang tidak memiliki manajemen dan leadership akan berakibat fatal, karena akan mengalami ketidakberdayaan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Akibat lebih lanjut bahwa Perguruan Tinggi tersebut akan mengalami kehancuran.²⁸

Pada institusi pendidikan tinggi lebih tepat dipergunakan gaya kepemimpinan partisipatif dimana Dekan sebagai pimpinan tertinggi unit kerja (Fakultas) melibatkan para wakilnya dalam pengambilan keputusan, jabatan

²⁷Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006) hal. 5

²⁸Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal. 34

setingkat Ketua Program Studi dan kepala bagian berhak memberikan usulan dalam pengambilan keputusan demikian pula halnya dengan para dosen boleh memberikan usulan melalui ketua program studi dan staf administrasi memberikan usulan melalui kepala bagian terkait. Empat manfaat potensial termasuk kualitas keputusan kepemimpinan partisipatif ini banyak memberikan keuntungan yaitu terutama dapat secara efektif menggantikan hirarki, membangun kader leadership talent dan mendukung manajemen perubahan secara efektif selain itu kepemimpinan partisipatif memberikan manfaat-manfaat potensial, tetapi keberadaan manfaat tersebut bergantung kepada partisipan, banyaknya pengaruh yang dimiliki partisipan, dan aspek-aspek lain situasi keputusan. Empat manfaat potensial termasuk kualitas keputusan yang lebih baik, penerimaan keputusan yang lebih baik oleh partisipan, kepuasan lebih tinggi dengan proses pengambilan keputusan yang ada, dan pengembangan keahlian pengambilan keputusan. Melibatkan orang lain dalam pengambilan keputusan cenderung meningkatkan kualitas keputusan ketika partisipan memiliki informasi dan atasannya dan bersedia bekerja sama dalam menemukan solusi yang baik untuk masalah yang dihadapi.²⁹

Kesempatan untuk mendapatkan pendidikan merupakan hak tiap warga Negara. Sehingga semua warga Negara dapat menegayam pendidikan yang diingankannya tanpa memndang jenis kelamin, agama, suku, ras, latar belakang social dan tingkat kemampuan ekonomi, kecuali untuk satuan pendidikan yang bersifat khusus.

²⁹Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal. 44

Pendidikan yang tersedia untuk semua individu tersedia dalam berbagai macam pendidikan yang diinginkan yaitu pendidikan formal maupun nonformal. Namun dengan itu pada saat ini disediakan pula pendidikan yang dilaksanakan sebelum memasuki pendidikan sekolah yaitu pendidikan prasekolah.

Penyelenggaraan pendidikan tinggi sendiri bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik dalam memasuki dunia karir serta menyiapkan peserta didik untuk dapat berinteraksi dan hidup dengan baik didalam masyarakat.

Sistem pendidikan tinggi diharapkan mampu memudahkan seseorang menuntut pendidikan tinggi sesuai dengan bakat, minat dan tujuannya, meskipun dengan tetap mempertahankan persyaratan-persyaratan pendirian program studi yang bersangkutan.

Tujuan pendidikan tinggi diatur dalam pasal 2 peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 adalah sebagai berikut ;

1. Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan professional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan teknologi dan kesenian.
2. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.³⁰

³⁰Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal. 45

Kegiatan yang dilakukan kepada peserta didik merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memajukan perkembangan peserta didiknya. Kegiatan untuk memajukan peserta didik tersebut dapat dilakukan dengan kegiatan seperti melakukan ujian, tugas, pengamatan oleh dosen.

Dari kegiatan tersebut dapat ditarik sebuah nilai yang jelas saja dilakukan dengan cara berkala, sehingga selain memperhatikan hasil ujian, penilaian keberhasilan belajar mahasiswa dapat juga didasarkan atas penilaian pelaksanaan tugas serta keikutsertaan dalam seminar, penulisan makalah, praktikum, pembuatan laporan, pembuatan rancangan atau tugas lain serta hasil pengamatan.

Ujian dapat diselenggarakan melalui ujian semester, ujian akhir program studi, ujian skripsi, ujian tesis dan ujian sertasi. Untuk bidang-bidang tertentu penilaian hasil belajar program sarjana dapat dilaksanakan tanpa ujian skripsi. Penilaian hasil belajar dinyatakan dengan huruf A,B,C,D, dan E yang secara berturut-turut bernilai 4,3,2,1, dan 0. Pelaksanaan ketentuan ujian diatur oleh senat masing-masing perguruan tinggi. Ujian akhir program studi suatu program sarjana dapat terdiri atas ujian komprehensif atau ujian karya tulis atau ujian skripsi.³¹

Dari pembahasan diatas bahwa menjadi seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan tentang leadership dan manajemen karena seorang pemimpin adalah panutan bagi setiap orang

³¹Prof. Drs. H. Basir Barthos, *Perguruan Tinggi Swasta Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992) hal. 15

Firman Allah dalam al-Quran surat Al-Baqarah ayat 247 :

وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلِكًا ۚ قَالُوا أَنَّى يَكُونُ لَهُ
الْمُلْكُ عَلَيْنَا وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِّنَ الْمَالِ ۚ قَالَ إِنَّ اللَّهَ
أَصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ ۖ وَاللَّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَن
يَشَاءُ ۚ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٤٧﴾

Artinya : “Nabi mereka mengatakan kepada mereka: "Sesungguhnya Allah Telah mengangkat Thalut menjadi rajamu." mereka menjawab: "Bagaimana Thalut memerintah kami, padahal kami lebih berhak mengendalikan pemerintahan daripadanya, sedang diapun tidak diberi kekayaan yang cukup banyak?" nabi (mereka) berkata: "Sesungguhnya Allah Telah memilih rajamu dan menganugerahinya ilmu yang luas dan tubuh yang perkasa." Allah memberikan pemerintahan kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Allah Maha luas pemberian-Nya lagi Maha Mengetahui.”³²

Dan firman Allah dalam al-Quran surat At-Taubah ayat 71

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ
الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۚ أُولَٰئِكَ
سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٧١﴾

Artinya : “Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. mereka itu akan

³²Al-Quran dan Terjemahnya, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Kementerian Agama RI (Bandung: Sygma,2014)

*diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.*³³

1. Pentingnya Pimpinan Perguruan Tinggi

Kualitas lulusan Perguruan Tinggi merupakan masalah krusial yang mencuat akhir-akhir ini. Sebigain besar lulusan Perguruan Tinggi Indonesia kualitasnya cenderung masih sangat rendah. Keadaan ini dapat diketahui dari rendahnya kemampuan lulusan Perguruan Tinggi yang siap bersaing di pasar kerja (marketable). Sebagian lulusan perguruan tinggi belum mampu bersaing secara maksimal dengan lulusan Perguruan Tinggi luar negeri. Kualitas lulusan Perguruan Tinggi sangat ditentukan oleh leadership dan manajemen yang diterapkan pada sebuah Perguruan Tinggi.³⁴

Keberadaan leadership dan manajemen Perguruan Tinggi dirasakan sangat penting, mengingat Perguruan Tinggi adalah lembaga pendidikan yang akan menghasilkan kader bangsa melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Kegagalan mengelola Perguruan Tinggi, akan berdampak pada kegagalan bangsa mewujudkan generasinya yang berkualitas, dan akhirnya akan berpengaruh pada kemampuan bangsa tersebut membangun dirinya sendiri. Oleh karena itu, pimpinan perguruan tinggi yang bertanggung jawab mengelola Perguruan Tinggi, semestinya mendalami leadership dan manajemen Perguruan Tinggi.

³³Al-Quran dan Terjemahnya, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Kementerian Agama RI (Bandung: Sygma,2014)

³⁴Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal. 34

Pada institusi pendidikan tinggi lebih tepat dipergunakan gaya kepemimpinan partisipatif dimana Dekan sebagai pimpinan tertinggi unit kerja (Fakultas) melibatkan para wakilnya dalam pengambilan keputusan, jabatan setingkat Ketua Program Studi dan kepala bagian berhak memberikan usulan dalam pengambilan keputusan demikian pula halnya dengan para dosen boleh memberikan usulan melalui ketua program studi dan staf administrasi memberikan usulan melalui kepala bagian terkait. Empat manfaat potensial termasuk kualitas keputusan kepemimpinan partisipatif ini banyak memberikan keuntungan yaitu terutama dapat secara efektif menggantikan hirarki, membangun kader leadership talent dan mendukung manajemen perubahan secara efektif selain itu kepemimpinan partisipatif memberikan manfaat-manfaat potensial, tetapi keberadaan manfaat tersebut bergantung kepada partisipan, banyaknya pengaruh yang dimiliki partisipan, dan aspek-aspek lain situasi keputusan. Empat manfaat potensial termasuk kualitas keputusan yang lebih baik, penerimaan keputusan yang lebih baik oleh partisipan, kepuasan lebih tinggi dengan proses pengambilan keputusan yang ada, dan pengembangan keahlian pengambilan keputusan. Melibatkan orang lain dalam pengambilan keputusan cenderung meningkatkan kualitas keputusan ketika partisipan memiliki informasi dan atasannya dan bersedia bekerja sama dalam menemukan solusi yang baik untuk masalah yang dihadapi.³⁵

³⁵Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008) hal. 44

Dari uraian diatas bahwa kepemimpinan secara partisipatif banyak keuntungan dan manfaat dalam pengambilan keputusan dan mendapatkan kepuasan yang lebih baik.

2. Proses Pembelajaran Leadership dan Manajemen Perguruan Tinggi

Ted Wall (2007) sebagaimana yang dikutip oleh Syahrizal Abbas, menyatakan bahwa proses pembelajaran leadership dan manajemen Perguruan Tinggi terakumulasi dalam konsep VALUE. Kata Value merupakan singkatan dari *View, Appreciate, List, Understand* dan *Evaluate*. Gabungan kata ini merupakan prinsip dasar leadership dan praktek manajemen yang harus diketahui oleh pimpinan di Perguruan Tinggi. Pemahaman terhadap makna dari kta-kata *value* akan membawa implikasi pada perubahan sikap pemimpin Perguruan Tinggi. Pemahaman terhadap kandungan makna kata *value* ini diharapkan juga akan menata dan memperbaiki kembali manajemen Perguruan Tinggi, ke arah yang lebih baik.³⁶

View bermakna atau pendapat. Esensi dari kata *view* memandang kepemimpinan daan praktik manajemen dalam perspektif budaya. Seorang pemimpin harus memahami budaya dimana praktik manajemen itu dijalankan. Budaya menjadi faktor penting yang mempengaruhi praktik manajemen pada suatu Perguruan Tinggi, karena budaya suatu masyarakat belum tentu sama dengan budaya masyarakat lain. Leadership dan praktik manajemen yang diterapkan pada perguruan tinggi seperti McGill University Montreal-Canada,

³⁶ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, hal. 35

belum tentu seluruhnya cocok untuk diterapkan di Perguruan Tinggi di Indonesia, seperti di UIN Ar-Raniry.

Dalam konteks budaya, seorang pemimpin harus memahami alasan-alasan budaya mengapa praktik manajemen tersebut diterapkan di suatu Perguruan Tinggi seperti McGill University Montreal, dan praktik manajemen mana dari perguruan tinggi tersebut dapat kita adopsi untuk kita jalankan. Perbandingan praktek manajemen antar Perguruan Tinggi menjadi hal penting dilakukan oleh pimpinan Perguruan Tinggi. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui karakter, nilai budaya yang menyebabkan mereka mampu menerapkan manajemen Perguruan Tinggi yang baik. Dalam konteks implementatif seorang pemimpin harus mengetahui karakter, sikap, perilaku dan budaya yang dianut oleh seluruh sivitas akademika Perguruan Tinggi. Karena sesuai dengan nilai budaya yang dianut oleh civitas akademika suatu Perguruan Tinggi.³⁷

Appreciate bermakna menghargai. Apresiasi terhadap tujuan leadership dan praktek manajemen harus dilihat secara hati-hati, dengan mendiskusikan apa yang menjadi tujuan dari praktek manajemen yang diterapkan pada Perguruan Tinggi. Pemahaman yang mendalam terhadap relevansi tujuan praktek manajemen di Perguruan Tinggi dilakukan dengan mengidentifikasikan hal-hal yang amat penting dan menjadi skala prioritas. Kegiatan ini menjadi bagian pokok dari dimensi *appreciate* (menghargai).

Appreciate dalam praktek manajemen mengharuskan seorang pemimpin menghargai orang lain. Penghargaan yang diberikan pemimpin bukan hanya

³⁷ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, hal. 35

sebatas keberhasilan atas kinerja seseorang, tetapi lebih kepada menghargai identitas dan kedudukan sosial, potensi, kelebihan dan kelemahan, tidak merendahkan dan memberikan kesempatan untuk melakukan yang terbaik kepada suatu organisasi atau Perguruan Tinggi. Prilaku menghargai orang lain yang ditunjukkan pemimpin Perguruan Tinggi, akan menciptakan situasi dimana setiap orang akan merasakan bahwa ia adalah bagian dari perguruan tinggi dan berusaha untuk melakukan yang terbaik demi Perguruan Tinggi, orang tidak merasakan adanya diskriminasi dalam menjalankan tugasnya di Perguruan Tinggi, karena pimpinan perguruan tinggi memberikan perlakuan yang sama, sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Menghargai orang lain yang dilakukan pimpinan Perguruan Tinggi, bisa dalam bentuk menempatkan seseorang sesuai dengan kompetensinya, atau memberikan kepercayaan untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Reward yang diberikan atas kesuksesan suatu tugas dan tanggung jawab seseorang dapat dikategorikan sebagai bentuk menghargai orang lain. Pemimpin yang menghargai orang lain adalah mereka yang memposisikan stafnya bukan sebagai orang yang memiliki kedudukan *inferior* dalam struktur suatu organisasi. Mereka adalah sama kedudukan dalam jajaran organisasi, tetapi berbeda dalam tugas, kewenangan dan tanggung jawab dalam suatu organisasi.³⁸

List bermakna daftar. Ketika leadership dan praktek manajemen dijalankan, maka pimpinan perguruan tinggi hendaklah menyusun daftar potensi yang dimiliki pada suatu Perguruan Tinggi dan mengidentifikasikan mana yang

³⁸ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, hal. 36

mungkin dilakukan dalam suatu situasi dan mana kegiatan yang dapat ditunda untuk beberapa waktu, dengan berbagai pertimbangan. Dalam konteks ini, seorang pemimpin harus memiliki daftar skala prioritas apa yang harus dilakukan dalam menjalankan program kegiatan di Perguruan Tinggi. Skala prioritas bisa berupa urutan waktu, maupun materi kegiatan. Tanpa ada skala prioritas akan menyebabkan Perguruan Tinggi tidak tepat sasaran dan tidak tepat waktu dalam menjalankan kegiatannya.

Understand maksudnya memahami sesuatu. Seorang pemimpin harus memahami implikasi dari penerapan *leadership* dan manajemen pada suatu perguruan tinggi dengan mengidentifikasi dan memahami beberapa hal penting seperti dukungan, hambatan dan tantangan yang mungkin dapat disikapi dalam satu situasi tertentu. Dalam konteks *understand* ini, pemimpin harus sering mendengar dan memahami saran dan pendapat orang lain. Seorang pemimpin harus lebih banyak mendengar akan banyak diperoleh berbagai masukan dalam rangka memperbaiki kinerja, guna menjalankan kegiatan perguruan tinggi. Pemimpin juga seorang yang sering menyelami apa yang dialami staf, sehingga akan lahir kesadaran untuk memahami realitas staf dalam suatu organisasi.³⁹

Evaluation bermakna penilaian. Evaluasi ini bermakna melakukan penilaian terhadap langkah yang sudah diambil dalam menjalankan praktek manajemen di Perguruan Tinggi. Seorang pemimpin harus melakukan penilaian terhadap langkah yang ditempuh dalam menetapkan praktik manajemen. Pemimpin Perguruan Tinggi harus merefleksikan; tujuan, pembelajaran, adaptasi,

³⁹ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, hal. 36

kebutuhan dan dukungan yang diperlukan dalam menerapkan manajemen pada suatu Perguruan Tinggi. Evaluasi ini perlu dilakukan untuk memudahkan pemimpin dalam menyusun langkah dan strategi, guna mewujudkan manajemen Perguruan Tinggi yang didukung oleh sumber daya memadai.

Makna Value (*view, appreciate, list, understand, dan evaluate*) merupakan unsur dasar dalam leadership dan manajemen Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi sebagai lembaga pendidikan harus memiliki leadership dan manajemen yang jelas. Pemimpin Perguruan Tinggi harus mendasarkan praktik leadership dan manajemen pada unsur-unsur dasar ini, sehingga dapat membawa Perguruan Tinggi pada manajemen yang baik. McGill University menerapkan leadership dan manajemen Perguruan Tinggi yang berbasis *view, appreciate, list, understand, dan evaluate* (value).⁴⁰

3. Layanan pada Perguruan Tinggi

Terdapat dua macam layanan yang dihadirkan oleh perguruan tinggi kepada peserta didiknya atau kepada publik; yaitu, akademik. Layanan akademik pada hakikatnya berfokus pada interaksi ilmiah yang mengundang kehadiran pemikiran rasional peserta didik (mahasiswa) dalam penguasaan konsep ilmiah yang menjadi fokus kajiannya. Kegiatan layanan akademik bisa dilaksanakan di dalam kelas melalui sejumlah kegiatan terencana yang difasilitasi oleh perguruan

⁴⁰ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*,..... hal.36

tinggi. Prinsip kegiatan layanan akademik adalah keaktifan interaksi yang berimbang antara pemberi layanan (dosen) dan yang menerima layanan (mahasiswa).⁴¹

Kualitas layanan akademik secara proses dapat diukur melalui kualitas intensitas interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Salah satu pihak bertindak tidak aktif atau hanya berpartisipasi setengah-setengah dalam kegiatan interaksi tersebut, dapat dipastikan bahwa kualitas layanan akademik itu rendah.

Yang termasuk dalam layanan akademik adalah upaya perguruan tinggi untuk menanamkan kepribadian peserta didik dan menjadikan mereka sebagai manusia yang seutuhnya. Pembangunan kepribadian dalam diri mahasiswa tidak hanya cukup dilakukan melalui olah kognitif saja. Kegiatan mendengarkan perkuliahan, membaca buku, berdiskusi atau seminar hanya bermanfaat untuk membangun dan mengembangkan kapasitas kognisi mahasiswa. Mereka memerlukan pembelajaran untuk membangun jati diri melalui pengalaman, ketauladanan, penjelajahan, komunikasi, pembinaan diri dalam bentuk kegiatan sosial.

Jenis layanan perguruan tinggi yang kedua adalah jenis layanan non akademik yaitu layanan yang diberkaitan dengan tata kelola kelembagaan atau keorganisasian. Layanan non akademik terdiri atas administrasi, komunikasi, bakti sosial dan lainnya. Berbeda dengan hakikat interaksi dalam layanan

⁴¹Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*, hal : 11

akademik, layanan non akademik dinilai berkualitas apabila pihak pemberi layanan mampu memberikan bentuk layanan yang berkualitas.⁴²

Dari penjelasan diatas dapat kita lihat bahwa layanan Perguruan Tinggi terbagi menjadi dua yaitu, akademik dan non akademik.

4. Tugas-tugas Ketua Prodi

- a. Menyusun rencana strategis pengembangan jurusan/program studi
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan jurusan
- c. Merencanakan, melaksanakan dan mengontrol sistem perkuliahan jurusan.
- d. Mengembangkan dan melaksanakan kurikulum jurusan yang mengacu kepada standar mutu lulusan fakultas
- e. Merekomendasikan dosen yang akan mengajar di jurusan
- f. Merekomendasikan dosen penguji proposal dan skripsi
- g. Mengusulkan kebutuhan dosen pada jurusan
- h. Melakukan evaluasi diri jurusan dan mengajukan peningkatan akreditasi jurusan
- i. Menetapkan dan menjamin pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sesuai peraturan, kaidah, dan tolak ukur yang ditetapkan di lingkungan fakultas.
- j. Mengkoordinasi pelaksanaan seluruh kegiatan prodi.
- k. Merencanakan jadwal kuliah, praktikum dan evaluasi hasil belajar.
- l. Mengkoordinir pelaksanaan perkuliahan dan praktikum bidang studi di lingkungan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- m. Mengkoordinir proses pelaksanaan program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan universitas di bidang studi terkait.
- n. Mengkoordinir perencanaan, penyediaan dan pengusulan kebutuhan sarana kuliah dan praktikum serta prasarana pendidikan.
- o. Memonitor jalannya proses belajar mengajar sesuai dengan kurikulum.
- p. Mengevaluasi sistem pengelolaan prodi yang telah berjalan.
- q. Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Dekan.
- r. Melaksanakan tugas lain dari atasan yang relevan dengan tugas pelaksanaan prodi.⁴³

⁴²Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi* ,..... hal :12

⁴³<http://hbs.uin-malang.ac.id/index.php/component/k2/item/667-tugas-dan-wewenang-kepala-jurusans>

Dari uraian diatas dapat kita lihat bahwa Ketua Jurusan mempunyai beberapa tugas pokok yaitu, menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam hidupnya, berinteraksi dengan mereka dan berusaha untuk memahaminya. Penelitian Kualitatif menurut Nasution pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasan dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.¹⁷

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong pada penelitian lapangan (field research). Proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian guna untuk mendapatkan berbagai data primer, terutama perihal bagaimana “Profesionalisme Pelayanan Ketua Jurusan di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

C. Lokasi dan Subjek Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, alasan memilih objek penelitian ini dikarenakan ketua-ketua prodi yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum

¹⁷Nasution. S, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung : Tarsinto, 2003), hal.5

sepenuhnya memiliki peran dan fungsi yang strategis dalam proses memberikan layanan kepada mahasiswa secara professional. Dengan demikian untuk lebih lanjut peneliti ingin mengkaji dan mengetahui “Profesionalisme Pelayanan Ketua Jurusan di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini ialah 2 ketua prodi (BKI dan PMI) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry, 2Dosen pada setiap Prodi dan 2 mahasiswa pada setiap ProdiFakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry.

D. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu pengamatan dengan mendatangi langsung tempat penelitian.¹⁸Observasi adalah mengadakan pengamatan dan peninjauan secara langsung terhadap objek penelitian yang berkenaan dengan Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, observasi yang dilakukan meliputi, Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.
- b. Wawancara mendalam, adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang, yaitu interview (yang mengajukan pertanyaan) dan interview (yang memberikan jawaban atas pertanyaan).¹⁹Dalam penelitian ini wawancara dimaksudkan sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dari penelitian yang dilakukan dengan cara

¹⁸Rusdipohan, *Metodologi Penelitian*, (Aceh :Ar-Rigal institute, 2007), hal.6

¹⁹Lexy H Moleong, *Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2005) hal.135

percakapan langsung antara peneliti dengan 2 ketua prodi (BKI dan PMI) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, 2 Dosen pada setiap Prodi dan 2 mahasiswa pada setiap Prodi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry, untuk mendapat informasi yang akurat peneliti melakukan wawancara mendalam berbentuk terbuka dan secara bebas dengan menggunakan pedoman atau panduan soal dalam mengajukan pertanyaan.²⁰

- c. Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, teori, pendapat, dalil, atau hukum, dan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.²¹ Serta yang berkenaan tentang Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

E. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana proses pengumpulan data di lapangan menggunakan teknik observasi, dan mencari informasi secara mendalam, setelah data terkumpulkan, maka penulis menganalisis data berdasarkan koseptual. Dengan data yang telah terkumpulkan

²⁰Moh. Nasir, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta :Ghalia Indonesia, 2003)hal.193.

²¹Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Penelitian*, (Jakarta : Media Grafika, 2006)hal.191

lalu diolah dan dimasukkan kedalam katagori tertentu derngan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari.²²

Lexy J. Moleong di dalam bukunya menjelaskan bahwa analisa data yaitu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan, dan satuan uraian dasar.²³

Adapun tahapan analisi data sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Mencatat semua data secara objektif sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi Data

Memilih data-data yang sesuai dengan fokus peneliti, suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisasikan data-data yang di ambil.

3. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarika kesimpulan dan pengambilan tindakan.²⁴

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis tentang Pelayanan Ketua Jurusan di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

²²Lexy J Moleong, *Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung :RemajaRosdakrya, 2005)hal. 248

²³Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: RemajaRosdakarya, 2006), hal. 182

²⁴ Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media, 2014), hal. 407

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

IAIN adalah singkatan dari Institut Agama Islam Negeri dan Ar-Raniry yang dinisbahkan kepada IAIN Banda Aceh adalah nama seorang ulama besar dan mufti yang sangat berpengaruh pada masa Sultan Iskandar Tsani (memerintah pada tahun 1637-1641). Ulama besar tersebut nama lengkapnya Syeikh Nuruddin Ar-Raniry yang berasal dari Ranir (sekarang rader) di Gujarat, India. Beliau telah memberikan kontribusi yang amat berharga dalam pengembangan pemikiran Islam di asia Tenggara khususnya di Aceh.¹

Awal lahir nya IAIN Ar-Raniry dengan berdirinya Fakultas Syari'ah pada tahun 1960 dan Fakultas Tarbiyah tahun 1962 sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta. Masih pada tahun 1962 didirikan pula Fakultas Usuluddin sebagai Fakultas swasta di Banda Aceh. Pada tanggal 5 oktober 1963 IAIN Ar-Raniry resmi berdiri dengan dikeluarkannya keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 1963 dan diresmikan oleh Menteri Agama K.H Saifuddin Zuhri.²

Pada tahun pertama kelahirannya, IAIN masih mengharapkan bantuan dari berbagai lapisan masyarakat Aceh, terutama dari sisi kebutuhan belajar

¹ Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

² Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

mengajar. Dalam konteks masa itu, seluruh lapisan masyarakat Aceh harus mampu memberi bantuan dalam bentuk apapun untuk keperluan pendidikan di IAIN.³

Mengikuti perkembangannya sebagai lembaga pendidikan tinggi Islam, IAIN telah menunjukkan peran dan signifikasinya yang strategis bagi pembangunan dan perkembangan masyarakat. Lulusannya mampu mengemban amanah diberbagai instansi pemerintah dan swasta, termasuk di luar Aceh, bahkan di luar negeri. Alumni telah berkiprah di berbagai profesi, baik yang berkaitan dengan sosial keagamaan, maupun yang berhubungan dengan aspek public lainnya.⁴

Tepat pada tanggal 5 Oktober 2013 genap berumur 50 tahun, bertepatan dengan tahun tersebut Perguruan Tinggi ini akan merubah wajah dan namanya dari Institusi menjadi Universitas, dan mulai berlaku pada tanggal 1 Oktober 2013 dengan nama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.⁵

Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah Fakultas yang ke empat dari Sembilan Fakultas yang ada pada UIN Ar-Raniry Banda Aceh, terdiri dari lima program studi. Menurut sejarahnya Fakultas Dakwah dan Komunikasi merupakan salah satu dari Fakultas yang terdapat di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang terkenal sebagai jantung hati rakyat Aceh. Fakultas ini didirikan pada tanggal 19 juli 1968 dan merupakan Fakultas Dakwah pertama di lingkungan UIN Se-Indonesia. Kehadiran Fakultas Dakwah tidak dapat dipisahkan dari salah

³Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

⁴Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

⁵Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

seorang sosok pemimpin Prof. Ali Hasjmy yang pernah menjabat sebagai Rektor UIN Ar-raniry dan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.⁶

Pertama sekali didirikan Fakultas Dakwah hanya memiliki dua jurusan yaitu jurusan Penerangan dan Penyiaran Agama Islam (PPAI) dan Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Masyarakat (BPM). Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan terutama sekali teori-teori keilmuan dakwah dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dakwah dalam cakupan yang lebih luas, maka saat ini bertambah menjadi lima program studi, yaitu : Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Bimbingan Konseling Islam (BKI), Manajemen Dakwah (MD), Pengembangan Masyarakat Islam (PMI), dan Kesejahteraan Sosial (Kesos). Kelima Program Studi ini mengembangkan seluruh aspek tentang dakwah dalam berbagai dimensi.⁷

1. Program, Strategidan Visi Misi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

a) Program Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Adapun beberapa program Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut :

- 1) Program pendidikan, merekomendasi kepada semua dosen untuk bisa melanjutkan pendidikan S2 dan S3, hal ini dikarenakan untuk menjadi seorang dosen di Universitas harus memiliki tingkat pendidikan minimal S2.

⁶ Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

⁷ Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

- 2) melakukan riset yang dilakukan setiap tahun di suatu tempat, dengan hasil riset tersebut, maka bisa membuat tempat tersebut agar lebih maju.
- 3) Melakukan hubungan kerja sama dengan dinas-dinas local dan berbagai Universitas yang ada, agar hubungan yang terjadi antara kedua belah pihak bisa menjadi lebih baik untuk kedepannya.
- 4) Membuat pelatihan Jurnalistik yang dilakukan oleh Mahasiswa/I prodi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI).
- 5) Fakultas Dakwah dan Komunikasi juga bekerja sama dengan pihak Malaysia, hal ini dilakukan untuk mengirimkan Mahasiswa dan Dosen yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi untuk mengikuti Da'I Ramadhan selama sebulan untuk bisa menjadi seorang Imam dan seorang Da'i.⁸

b) Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Adapun Strategi yang diterapkan dalam pencapaian Program dan Visi Misi yang di atas adalah :

- 1) Mengimplementasikan setiap kebijakan untuk tata kelola organisasi yang efektif dan professional sehingga terciptanya budaya kerja yang baik dan kualitas pelayan yang mumpuni.

⁸ Hasil Wawancara dengan Dekan FDK, Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., MA pada tanggal 23 Desember 2019

- 2) Melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) untuk membangun budaya mutu yang merupakan tolak ukur dalam penilaian terhadap mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi.
- 3) Melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan akademik setiap program studi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 4) Melakukan evaluasi dan peninjauan kurikulum setiap empat tahun sekali untuk setiap program studi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- 5) Melakukan konsolidasi dan koordinasi berkelanjutan dengan setiap program studi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi untuk menjamin kelancaran pelaksanaan setiap kegiatan akademik.
- 6) Mendorong dosen dan tenaga kependidikan untuk studi lanjut S2 dan S3.
- 7) Mendorong partisipasi dosen dan mahasiswa pada kegiatan-kegiatan yang bersifat ilmiah pada tingkat local, nasional maupun internasional, seperti seminar, kompetensi karya tulis/karya inovatif, dan lain-lain.⁹

c) Visi Misi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Visi : Menjadi Fakultas yang unggul dalam pengembangan Ilmu Dakwah dan Komunikasi serta Ilmu-ilmu Sosial yang berbasis.

⁹ Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

Misi :

- 1) Menciptakan Sarjana yang memiliki kompetensi Akademik dan Profesional dan berakhlak mulia.
- 2) Mengembangkan riset dalam bidang Ilmu Dakwah dan Ilmu-ilmu sosial berbasis Keislaman
- 3) Mentransformasikan nilai-nilai ilmu pengetahuan untuk mencerdaskan masyarakat dalam memperkuat syariat Islam menuju masyarakat yang maju dan mandiri.¹⁰

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan selama ini, bahwa Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah menjalankan beberapa Program dan melaksanakan Visi Misi sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.¹¹

Bisa dapat disimpulkan bahwa Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki strategi yang sangat baik dalam menjalankan Program dan Visi Misi yang sudah diterapkan.

¹⁰ Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

¹¹ Hasil Observasi pada tanggal 9 Oktober – 23 Desember 2019

B. Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi dalam Bidang Akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Pelayanan yang diberikan Prodi terhadap bahwa mahasiswa/i di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dapat dikatakan berjalan dengan baik. Baiknya layanan Prodi terhadap mahasiswa dapat dilihat dalam indicator bahwa pelayanan yang diberikan segera ditindak lanjuti tanpa menunda-nunda, teknis pelayanan Akademik disampaikan tidak hanya di lingkungan kampus, akan tetapi juga bisa dilakukan di luar perkarangan kampus.¹²

Profesionalisme Ketua Prodi sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal tersebut harus mengacu kepada potensi ketua prodi dalam mengerjakan tugas-tugas yang diembannya. Dengan adanya profesionalisme dalam bekerja ketua prodi harus taat hukum, netral, rasional, inovatif mandiri memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika dalam memberikan pelayanan.¹³

Profesionalisme dikaji dari aspek-aspek kompetensi kerja, evektifitas, efesien, harus lebih ditingkatkan, hal ini terbukti bahwa kesiapan ketua prodi dalam pelaksanaan pelayanan yaitu disiplin dalam tanggung jawabnya, sikap yang baik dalam memberikan pelayanannya.

Dari segi profesionalisme pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah sesuai dengan apa yang

¹² Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

¹³ Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 16 Desember 2019

telah ditetapkan. Meski demikian, pelayanan yang ada, harus lebih ditingkatkan berdasarkan dari aspek-aspek kinerja, efektivitas, dan efesiensi.¹⁴

Untuk melihat profesionalisme pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka beberapa indikator dapat dijelaskan bahwa Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi BKI dan PMI sudah dijalankan dengan sebaik-baiknya dan sudah sesuai dengan Pelayanan yang telah ditetapkan. Dari Profesionalisme Pelayanan ada beberapa poin yang harus dijalankan untuk membuat Pelayanan lebih baik yaitu Asas Pelayanan, Prinsip Pelayanan dan Standar Pelayanan.

1. Asas Pelayanan Ketua Prodi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Adapun beberapa Asas Pelayanan yang ada ada pada Prodi BKI di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, antara lain sebagai berikut :

a. Prodi BKI

1) Transparansi

Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang akademik harus bersifat transparansi dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan bagi mahasiswa/i yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, serta mudah untuk di akses oleh semua

¹⁴ Hasil Observasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 20 Oktober – 28 Desember 2019

mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan mudah yang sedang membutuhkannya.¹⁵

Untuk pelayanan yang bersifat transparansi kepada mahasiswa/i ketua Prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah cukup baik dan sudah memberikan hasil yang terbaik kepada mahasiswa/i. Pelayanan di berikan oleh Ketua Prodi sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan untuk mahasiswa/i di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.¹⁶

2) Akuntabilitas

Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang Akademik harus bersifat akuntabilitas yang dimana, pelayanan yang diberikan oleh ketua Prodi harus sudah seuseai dan mampu mengakomodasi kebutuhan mahasiswa/i yang sesungguhnya.¹⁷

Dalam segi pelayanan yang bersifat akuntabilitas, ketua prodi yang ada dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa/i yang ada di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dan segala sesuatu yang bersifat pelayanan akuntabilitas harus sesuai dengan standard dan janji pelayanan yang telah ditetapkan.¹⁸

3) Kondisional

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi yang ada di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang bersifat kondisional harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.¹⁹

Dalam segi Profesionalisme pelayanan ketua Prodi yang bersifat kondisional sudah sesuai dengan kondisi dan kemampuan dalam melayani mahasiswa/i. kemampuan-kemampuan dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa/i. kondisional yang meliputi efisien dan efektif.²⁰

4) Partisipatif

Pelayanan yang bersifat partisipatif yang dapat mendorong mahasiswa/i dalam penyelenggaraan, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mahasiswa/i. Hal ini dapat dilihat dari segi identifikasi peran mahasiswa, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan dengan menyesuaikan peran mahasiswa dalam proses penyelenggaraan dan mengimplementasikan strategi yang akan dipilih.²¹

Ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah menjalankan profesionalisme pelayanan yang bersifat partisipatif, dan juga bisa mendorong mahasiswa/i untuk terus berkembang. Dan juga ketua Prodi

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

²⁰ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

²¹ Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

sangat memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mahasiswa/I yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.²²

4) Kesamaan Hak

Dalam hal ini ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tidak pernah membedakan mahasiswa/i nya dalam segi apapun. Hal ini bertujuan agar semua mahasiswa/i bisa mendapatkan pelayanan yang sama, dan tidak mendapatkan perlakuan yang khusus.²³

Mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi mendapatkan hak yang sama atas pelayanan yang telah diberikan oleh ketua prodi nya masing-masing, dan tidak pernah mendapatkan perlakuan yang khusus atas pelayanan tersebut.²⁴

5) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam memberikan pelayanan yang bersifat keseimbangan hak dan kewajiban, ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi harus sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh setiap mahasiswa/i. mahasiswa harus memperoleh pelayanan akademik dan pengajaran dengan

²²Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

²³Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

²⁴Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

sebaik-baiknya sesuai dengan bakat minat, kegemaran, dan kemampuan serta memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan kegiatan dan hasil studi.²⁵

Mahasiswa/i yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah mendapatkan bimbingan penyelesaian studi oleh tenaga pengajar yang bertanggung jawab, dan juga bisa ikut serta dalam kegiatan organisasi yang ada, dan tidak bertentangan dengan ketentuan pihak Fakultas maupun Universitas.²⁶

b. Prodi PMI

1) Transparansi

Ketua Prodi telah memberikan pelayanan yang terbuka atau yang bersifat transparansi kepada mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Hal ini dilakukan agar tidak ada kecurigaan yang bisa membuat hubungan antara pihak prodi dan mahasiswa tidak berjalan dengan baik.²⁷

Dari segi pelayanan yang bersifat transparansi, ketua prodi sudah memberikan pelayanan yang bersifat transparansi, semua pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa bisa terlaksana dengan sangat baik.²⁸

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang bersifat akuntabilitas harus berdasarkan dengan kebutuhan mahasiswa. Pelayanan apa yang diinginkan mahasiswa harus bisa terpenuhi, karna mahasiswa membutuhkan arahan dari pihak ketua prodinya masing-masing.²⁹

²⁵ Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

²⁶ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

²⁷ Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 Januari 2020

²⁸ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

Mahasiswa sudah merasakan pelayanan akuntabilitas yang telah ada, walaupun masih ada kekurangan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hal ini diharapkan kepada ketua prodi agar dalam pelayanan akuntabilitas ini harus sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.³⁰

3) Kondisional

Dalam memberikan pelayanan, ketua prodi harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Akan tetapi, dalam memberikan pelayanan ketua prodi tetap harus berpegang pada prinsip yang telah ditetapkan.³¹

Pelayanan yang kondisional sudah sesuai dengan apa yang telah diberikan ketua prodi kepada mahasiswa. Dalam menghadapi kendala-kendala juga harus bisa diatasi oleh ketua prodi.³²

4) Partisipatif

Ketua prodi harus bisa memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang bisa mendorong mahasiswa untuk terus berkarya, dan ketua prodi harus tetap memperhatikan mahasiswa selama perkuliahan mahasiswa tersebut berlangsung. Ketua prodi juga harus turut hadir dan mendukung dalam kegiatan yang mahasiswa laksanakan.³³

²⁹Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

³⁰Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

³¹Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

³²Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

³³Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

Ketua prodi sudah melaksanakan pelayanan yang bersifat partisipatif, hal ini dapat dilihat dari segi semua kegiatan yang mahasiswa lakukan, ketua prodi selalu dapat hadir dan mendukung setiap kegiatan yang mahasiswa lakukan.³⁴

5) Kesamaan hak

Ketua prodi akan selalu memberikan pelayanan kepada setiap mahasiswa yang sedang membutuhkan, dan tidak akan pernah membedakan mahasiswa antara manapun. Bagi ketua prodi mahasiswa adalah anaknya sendiri yang sedang menuntut ilmu untuk kebutuhan nya dimasa yang akan datang.³⁵

Mahasiswa yang ada dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi selalu mendapatkan pelayanan yang baik berdasarkan pelayanan yang bersifat kesamaan hak. Ketua prodi tidak pernah membedakan antara mahasiswa ini dengan mahasiswa yang lain.³⁶

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Ketua prodi memberikan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa nya, dan kewajiban mahasiswa butuhkan adalah pelayanan akademik yang harus didapatkan mahasiswa dengan sebaik-baiknya selama mereka mengikuti perkuliahan yang ada.

Selama mengikuti perkuliahan yang ada, mahasiswa sudah mendapatkan bimbingan pembelajaran yang baik, dan sudah menjadi kewajiban mahasiswa

³⁴ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

³⁵ Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

³⁶ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

selama perkuliahan untuk terus mendapatkan bimbingan pembelajaran dari pihak-pihak prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.³⁷

Hasil dari pembahasan tentang asas pelayanan ketua prodi BKI dan PMI yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, maka dapat disimpulkan bahwa asas pelayanan yang ada sesuai dengan apa yang telah disampaikan, akan tetapi masih ada beberapa poin yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.³⁸

Dari beberapa data diatas dapat dijelaskan bahwa Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi berdasarkan dengan Asas Pelayanan sudah berjalan dengan baik, dan masih ada beberapa data diatas yang belum di sempurnakan.

2. Prinsip Pelayanan Ketua Prodi yang di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Adapun beberap Prinsip Pelayanan yang ada ada pada Prodi BKI di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, antara lain sebagai berikut :

a. BKI

1) Kesederhanaan

³⁷Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

³⁸Hasil Observasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 20 Oktober – 28 Desember 2019

Ketua prodi yang di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi harus memberikan prosedur yang dapat dimengerti, dan mudah dipahami oleh setiap mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan. Ketua prodi juga tidak mempersulit setiap mahasiswa/i nya yang sedang membutuhkan pelayanan dari ketua prodi nya masing-masing.³⁹

Hal yang dirasakan oleh setiap mahasiswa/i di Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah sangat mudah dimengerti dan mudah untuk dapat dipahami tentang bagaimana prosedur yang sedang mahasiswa tersebut butuhkan.⁴⁰

2) Kejelasan

Dalam memberikan pelayanan yang bersifat kejelasan, setiap ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi harus mempunyai kejelasan yang dapat dipublikasikan dalam pelayanan yang baik. Hal tersebut harus diinformasikan secara jelas dan dengan mudah dapat dipahami oleh setiap mahasiswa/i.⁴¹

Mahasiswa mengharapkan dalam pelayanan yang bersifat kejelasan, pelayanan tersebut dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan.

³⁹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁴⁰Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁴¹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

Disamping itu juga perlu diupayakan pola-pola pelayanan yang kemudahan bagi setiap mahasiswa.⁴²

3) Kepastian Waktu

Prinsip pelayanan dengan kepastian waktu harus dimiliki setiap penyelenggara, hal ini dilakukan untuk memberikan kepastian dan peningkatan pelayanan sesuai kebutuhan mahasiswa/i. Apabila prinsip pelayanan dengan kepastian waktu sudah tepat, maka segala yang dibutuhkan oleh mahasiswa bisa terlaksana.⁴³

Mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi berharap agar pelayanan yang ada di setiap Prodi harus mampu mengimbangi saran-saran dari setiap mahasiswa dan selalu memberikan tanggapan kepada mahasiswa.⁴⁴

4) Akurasi

Pelayanan ketepatan waktu termasuk juga akurasi meminimalkan kesalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh Ketua Prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi kepada setiap mahasiswa.

⁴²Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

⁴³Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁴⁴Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

Kemudahan mendapatkan pelayanan seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani mahasiswa, serta fasilitas pendukung.⁴⁵

Akurasi pelayanan yang telah diberikan oleh ketua prodi kepada mahasiswa sudah sesuai dengan aturan yang ada, dan juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, dan akurat kepada setiap mahasiswa dan agar tidak mempersulit mahasiswa yang ada.⁴⁶

5) Keamanan

Pelayanan yang bersifat keamanan, Ketua prodi dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan aman. Tidak adanya kontamedasi antara kedua belah pihak agar terciptanya pelayanan yang sangat baik untuk kedepannya. Dan segala pelayanan yang telah diberikan, mahasiswa harus bisa menerima dan mendengarkan apa yang telah ketua prodi sampaikan.⁴⁷

Keamanan dalam memberikan pelayanan juga harus bisa dilakukan oleh setiap mahasiswa yang ada, seperti Organisasi kampus internal maupun eksternal. Hal ini dilakukan agar bisa membantu prodi-prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.⁴⁸

6) Tanggung jawab

⁴⁵Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁴⁶Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

⁴⁷Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁴⁸Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus bisa dilaksanakan oleh setiap ketua prodi, hal ini dikarenakan ketua prodi adalah pemimpin yang ada di prodi nya masing-masing dan harus bisa bertanggung jawab dalam segi pelayanan kepada mahasiswa.⁴⁹

Mahasiswa yang menerima pelayanan oleh setiap ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah merasakan bahwa ketua prodi memiliki tanggung jawab yang penuh di setiap prodinya masing-masing, termasuk juga bertanggung jawab kepada setiap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan oleh Ketua prodi.⁵⁰

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Ketua prodi harus bisa memberikan pelayanan yang bersifat sarana dan prasarana kepada mahasiswa, agar mahasiswa yang membutuhkan untuk bisa lebih meningkatkan dirinya dalam hal proses perkuliahan dan pembelajaran.⁵¹

Proses perkuliahan dapat dikatakan baik atau buruknya tergantung pada proses pelayanana yang bersifat sarana dan prasarana yang ada, kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan juga didasari pada fasilitas yang memadai dan layak guna. Banyak mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi mengeluh disebabkan fasilitas yang tidak bisa

⁴⁹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁵⁰Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

⁵¹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

digunakan dan tidak bisa menikmati kenyamanan seperti mahasiswa yang berada pada kampus umum lainnya.⁵²

8) Kemudahan akses

Ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah menjalankan pelayanan yang bersifat Kemudahan Akses dan sudah memberikan yang terbaik kepada setiap mahasiswa nya, seperti salah satunya dalam penggunaan situs Wifi.⁵³

Mahasiswa yang menerima pelayanan berupa kemudahan akses, belum sepenuhnya bisa mereka dapatkan seperti mendapatkan informasi melalui situs Website yang ada di setiap Prodi nya masing-masing. Informasi yang didapatkan oleh mahasiswa sangat lama, sehingga mahasiswa yang membutuhkan informasi tidak mengetahui apa informasi yang ada kedepannya.⁵⁴

6) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pelayanan sangat dipengaruhi oleh sifat seseorang, pelayanan yang baik tergantung bagaimana kedisiplinannya, kesopanan, dan keramahan yang diberikan. Ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah menjalankan pelayanan yang bersifat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

⁵²Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

⁵³Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁵⁴Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

Tujuannya agar setiap mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan, bisa menerima dengan nyaman.⁵⁵

Setiap mahasiswa harus merasakan pelayanan yang sangat baik, termasuk dalam ketua prodi memberikan pelayanan yang bersifat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dan mahasiswa sudah bisa merasakan pelayanan itu semua. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan itu tergantung bagaimana perilaku setiap mahasiswa kepada ketua prodinya masing-masing.⁵⁶

7) Kenyamanan

Dalam memberikan pelayanan, ketua prodi harus bisa memberikan pelayanan yang bisa diterima oleh setiap mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan nyaman, agar mahasiswa bisa selalu berkomunikasi dengan ketua prodi tentang apa saja permasalahan yang mahasiswa rasakan selama masa perkuliah berlangsung.⁵⁷

Mahasiswa sepenuhnya sudah mendapatkan kenyamanan pelayanan yang sangat baik oleh setiap prodinya masing-masing. Kenyamanan yang diberikan oleh ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah sepenuhnya berjalan, walaupun dalam segi akses informasi masih sangat kurang,

⁵⁵Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁵⁶Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

⁵⁷Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

dan mahasiswa sangat mengharapkan kepada prodi dan pihak Fakultas agar informasi bisa mereka dapatkan dengan mudah.⁵⁸

Adapun beberap Prinsip Pelayanan yang ada ada pada Prodi PMI di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, antara lain sebagai berikut :

b. Prodi PMI

1) Kesederhanaan

Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang ada dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi harus dapat dimengerti oleh setiap mahasiswa, dan memiliki pelayanan yang sederhana tidak mempersulit mahasiswa dalam menerima pelayanan.⁵⁹

Mahasiswa merasakan hal yang mudah untuk memahami pendapat ketua prodi yang telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Kesederhaan tergantung bagaimana cara berpikir mahasiswa dalam menerima pelayanan dari ketua prodi.⁶⁰

2) Kejelasan

Kejelasan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Kejelasan

⁵⁸Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

⁵⁹Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁶⁰Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

yang diperlukan adalah, kejelasan tempat, waktu dan kondisi yang harus bisa disesuaikan antara pemberi dan penerima.⁶¹

Dalam ketua prodi memberikan pelayanan yang bersifat kejelasan masih memiliki kekurangan, sehingga mahasiswa yang sangat membutuhkan pelayanan mengharapkan pelayanan yang ada harus mempunyai kejelasan.⁶²

3) Kepastian waktu

Kepastian pelayanan harus bisa dilaksanakan oleh setiap prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dalam memberikan pelayanan, ketua prodi membuat jadwal kepada mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan. Hal ini dilakukan agar waktu yang diberikan kepada mahasiswa bisa teratur dan terlaksanakan dengan baik.⁶³

Dalam memberikan pelayanan, ketua prodi memiliki jadwal yang dikhususkan kepada mahasiswa, walaupun ketua prodi memiliki jadwal yang sudah ada, belum dapat dipastikan bahwa seluruh mahasiswa yang ada, bisa mengikuti jadwal yang sudah ditetapkan oleh prodi.⁶⁴

⁶¹Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁶² Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

⁶³Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁶⁴Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

4) Akurasi

Akurasi dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, dan memaksimalkan pelayanan kepada mahasiswa. Kemudahan yang ada didapatkan melalui pelayanan yang bersifat akurasi.⁶⁵

Pelayanan yang ada harus sesuai dengan ketepatan dan kemampuan, mahasiswa mengharapkan pelayanan yang ada harus sesuai dengan akurasi waktu. Tidak membuat mahasiswa harus menunggu terlalu lama dalam membutuhkan pelayanan.⁶⁶

5) Keamanan

Segala informasi yang dibutuhkan mahasiswa harus bisa didapatkan, tidak ada pelayanan yang disembunyikan dari mahasiswa. Pelayanan harus dilakukan dengan keamanan yang baik, sehingga mahasiswa bisa mendapatkan pelayanan yang baik.⁶⁷

6) Tanggung jawab

Tanggung jawab diperlukan dalam memberikan pelayanan, segala pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Ketua prodi memiliki tanggung jawab yang besar, tidak hanya memberikan pelayanan kepada mahasiswa akan tetapi memiliki tugas yang banyak. Maka dari itu, segala

⁶⁵Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁶⁶Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

⁶⁷Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

pelayanan yang diberikan ketua prodi kepada mahasiswa pasti memiliki kekurangannya tersendiri.⁶⁸

Ketua prodi memiliki tanggung jawab yang banyak, dan mahasiswa juga mengharapkan kepada ketua prodi untuk bisa tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa yang ada dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.⁶⁹

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam memberikan pelayanan yang bersifat kelengkapan sarana dan prasarana, ketua prodi sudah melaksanakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dari segi akademik dan organisasi, kelengkapan sarana dan prasarana sudah ada yang disediakan oleh pihak Fakultas.⁷⁰

Selain mengikuti kewajiban dalam pembelajaran, mahasiswa memiliki kegiatan yang lain seperti kegiatan organisasi internal kampus. Mahasiswa sudah merasakan sarana dan prasarana yang telah ketua prodi berikan kepada setiap organisasi yang ada pada prodinya masing-masing.⁷¹

8) Kemudahan akses

Kemudahan akses yang telah diberikan ketua prodi kepada mahasiswa sudah menjalankan yang terbaik. Akses yang diberikan kepada mahasiswa untuk

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

meningkatkan pembelajaran, salah satu contoh adalah penggunaan wifi untuk keperluan mahasiswa untuk mengakses segala kebutuhan yang ada.⁷²

Kemudahan akses yang mahasiswa rasakan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan belum bisa mendapatkan informasi yang lebih dari prodinya masing-masing.⁷³

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan harus bisa dilakukan oleh ketua prodi, segala bentuk pelayanan yang sangat diutamakan adalah tingkat keramahan seseorang dalam memberikan pelayanan.⁷⁴

Mahasiswa yang menerima pelayanan dari setiap prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Ketua prodi menggunakan bahasa-bahasa yang santun sehingga mahasiswa yang mendengarkan bisa mudah memahaminya.⁷⁵

10) Kenyamanan

Pelayanan yang bagus sangat dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan seseorang, pelayanan yang baik harus sesuai dengan kenyamanan yang diterima oleh setiap mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

⁷²Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁷³Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁷⁴Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁷⁵Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

kenyamanan yang baik membuat komunikasi antara mahasiswa dengan ketua prodi selalu berjalan dengan baik.⁷⁶

Kenyamanan yang telah diberikan ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah dirasakan oleh setiap mahasiswa. Kenyamanan yang diterima tergantung bagaimana cara seorang mahasiswa melakukan hubungan dalam tingkat sopan santun terhadap ketua prodi.⁷⁷

Ada beberapa poin yang belum sepenuhnya terselesaikan dalam prinsip pelayanan ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yaitu dalam segi Kepastian waktu, dan kemudahan akses. Dengan poin-poin tersebut maka prinsip pelayanan ketua prodi belum berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan.⁷⁸

Dilihat dari Prinsip Pelayanan bahwa indikator-indikator yang ada diatas Ketua Prodi sudah memberikan yang terbaik kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang mana dari sebagian indikator sudah dirasakan oleh mahasiswa. Akan tetapi dari sebagian indikator masih ada yang belum dijalankan secara maksimal.

⁷⁶Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁷⁷Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁷⁸Hasil Observasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 20 Oktober – 28 Desember 2019

3. Standar Pelayanan Ketua Prodi yang ada di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Adapun beberapa Standar Pelayanan yang ada ada pada Prodi BKI di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, antara lain sebagai berikut :

a. Prodi BKI

1) Prosedur

Dalam pelayanan Ketua Prodi, ada prosedur melalui dua bagian, yaitu : prosedur biasa, dan prosedur khusus. Prosedur biasa disampaikan secara tidak langsung, baik melalui surat atau media elektronik, dan biasanya informasi yang diminta belum tersedia. Sedangkan prosedur khusus digunakan dalam hal permohonan secara langsung, dan informasi yang diminta dapat diakses publik dan juga sudah tersedia.⁷⁹

Prosedur yang sudah ditetapkan oleh masing-masing ketua prodi sudah dijalankan dengan sangat baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan, juga bisa melalui prosedur yang ada, sesuai bagaimana situasi dan kondisi saat itu. Biasanya dalam sebuah organisasi pelayanan yang harus diberikan harus melalui prosedur biasa, harus disampaikan melalui surat untuk memberikan kepada ketua prodi.⁸⁰

2) Waktu penyelesaian

Ketua prodi sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada setiap mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, baik dalam

⁷⁹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁸⁰Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

waktu penyelesaian maupun dalam bentuk hal lain. Waktu penyelesaian yang diberikan dalam pelayanan ketua prodi, harus bisa disesuaikan dengan waktu dan kondisi nya, dan harus bisa diselesaikan dengan semaksimal mungkin.⁸¹

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum sepenuhnya bisa merasakan pelayanan dalam waktu penyelesaian yang tepat. Pada saat mahasiswa yang membutuhkan penyelesaian administrasi di setiap prodi, masih ada kendala yang membuat pelayanan nya tidak bisa diselesaikan tepat waktu disetiap prodinya masing-masing.⁸²

3) Biaya pelayanan

Pelayanan yang ada di ketua prodi, tidak pernah memungut biaya sedikitpun kepada mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan di setiap prodinya masing-masing. Sudah ada ketetapan dari pihak Universitas, bahwasanya tidak diperbolehkan kepada setiap prodi memungut biaya dari mahasiswa sepeserpun yang sedang membutuhkan pelayanan.⁸³

Mahasiswa juga tidak pernah merasakan bahwa disetiap prodi nya masing-masing dimintai biaya dalam hal memberikan pelayanan. Karena mahasiswa akan selalu membutuhkan pelayanan dari ketua prodi untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan.⁸⁴

⁸¹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁸²Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁸³Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁸⁴Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

4) Produk pelayanan

Mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan dari ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, harus sesuai dengan produk apa yang sedang mereka butuhkan. Apabila mahasiswa sedang membutuhkan pelayanan administrasi, maka segala bentuk persyaratan harus bisa mereka persiapkan.⁸⁵

5) Sarana dan prasarana

Standar pelayanan ketua prodi dalam segi sarana dan prasarana sudah sangat menghimpun mahasiswa dalam proses pembelajaran dan juga bisa memberikan yang terbaik kepada mahasiswa untuk bisa ikut berorganisasi dengan prodi-prodi lainnya. Sarana dan prasarana juga sesuai dengan apa yang sedang mahasiswa butuhkan untuk keperluan proses pembelajaran dan organisasi.⁸⁶

Ketua prodi juga sudah memberikan apa yang sedang mahasiswa butuhkan, walaupun ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan ketua prodi dalam segi sarana dan prasarana harus membutuhkan waktu penyelesaian yang sesuai dengan perjanjian antara kedua belah pihak.⁸⁷

⁸⁵Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁸⁶Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁸⁷Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita Maudy pada tanggal 09 Desember 2019

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam proses pembelajaran ketua prodi memberikan yang terbaik kepada semua mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, baik dalam segi ilmu pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.⁸⁸

Semua mahasiswa yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi belum sepenuhnya bisa merasakan pelayanan yang diberikan ketua prodi kepada mahasiswa, hal tersebut misalnya seperti kurang nya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang tidak sesuai dengan dosen tentang Mata Perkuliahan yang diberikan kepada mahasiswa.

Adapun beberap Standar Pelayanan yang ada ada pada Prodi PMI di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, antara lain sebagai berikut :

b. Prodi PMI

1) Prosedur

Prodsedur yang diberikan ketua prodi kepada mahasiswa harus disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa. Prosedur yang diberikan bisa disampaikan melalui surat atau bisa melalui secara langsung, tergantung bagaimana cara mahasiswa membutuhkan pelayanan melalui prosedur.⁸⁹

⁸⁸Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

⁸⁹Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 Januari 2020

Prosedur yang sudah ditetapkan oleh masing-masing ketua prodi sudah berdasarkan dengan kejelasan yang ada. Prosedur yang ada juga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, berdasarkan dengan situasi dan kondisinya.⁹⁰

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa terus dilaksanakan oleh ketua prodi. Pelayanan harus diselesaikan dengan sebaik mungkin, hal ini dikarenakan ketua prodi tidak hanya memberikan pelayanan kepada mahasiswa akan tetapi juga memiliki tugas penting yang ada di prodinya masing-masing.⁹¹

Waktu penyelesaian yang selalu diberikan kepada mahasiswa belum sepenuhnya dirasakan dengan tepat waktu. Dalam penyelesaian administrasi, mahasiswa harus menunggu dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaiannya.⁹²

3) Biaya pelayanan

Ketua prodi tidak pernah menerima biaya dari mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan. Tidak ada aturan yang mengatakan bahwa setiap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan harus mengeluarkan dana yang diberikan kepada prodi.⁹³

Mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan tidak pernah mengeluarkan dana kepada prodi. Apabila setiap pelayanan harus mengeluarkan

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

⁹² Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

⁹³ Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 januari 2020

dana, maka dana yang dikeluarkan mahasiswa sangatlah banyak dan hanya untuk keperluan dari prodi.⁹⁴

4) Produk pelayanan

Ketua prodi dalam memberikan pelayanan tergantung dan sesuai dengan keinginan mahasiswa. Dari berbagai bentuk keinginan mahasiswa harus bisa dipenuhi oleh ketua prodi walaupun dalam memberikan pelayanan akan membutuhkan sedikit lebih lama.⁹⁵

5) Sarana dan prasarana

Dalam memberikan pelayanan yang bersifat sarana dan prasarana harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar mahasiswa yang mengikuti proses pembelajaran bisa mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin. Semua kebutuhan mahasiswa sudah disediakan oleh pihak Fakultas maupun prodinya masing-masing, hanya saja bagaimana cara mahasiswa bisa menggunakan sarana dan prasarana yang telah ada.⁹⁶

Mahasiswa sudah merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh ketua prodi dari segi sarana dan prasarana. Mahasiswa bisa menggunakan semua fasilitas yang ada pada prodinya masing-masing sesuai dengan kebutuhannya.⁹⁷

⁹⁴Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁹⁵Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 Januari 2020

⁹⁶Hasil wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 6 Januari 2020

⁹⁷Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam setiap prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, petugas pemberi pelayanan tidak hanya dilakukan oleh ketua prodi saja, akan tetapi dosen-dosen yang ada di setiap prodi juga harus memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan.

Setiap pelayanan yang diberikan oleh dosen-dosen yang ada di prodi nya masing-masing belum sepenuhnya dirasakan oleh setiap mahasiswa. Hal ini dikarenakan segala informasi yang valid, harus didapatkan langsung dari ketua prodinya masing-masing.⁹⁸

Hasil observasi yang didapatkan standar pelayanan ketua prodi yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah berjalan dengan baik dan tepat. Akan tetapi ada beberapa poin yang belum berjalan dengan baik, yang dapat menghambat proses pembelajaran mahasiswa.⁹⁹

Standar Pelayanan Ketua Prodi harus sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga bisa membuat Pelayanan menjadi lebih baik, walaupun dalam memberikan Pelayanan masih ada yang belum terlaksana dengan sepenuhnya.

⁹⁸Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

⁹⁹Hasil Observasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 20 Oktober – 28 Desember 2019

C. Persepsi Mahasiswa dan Dosen tentang Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

1. Prodi BKI

a) Persepsi dosen BKI

Ketua Prodi yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah menunjukkan bahwa ketua prodi yang ada sudah masuk dalam kategori profesionalisme, ditunjukkan oleh indikator pada ketua prodi yang mempunyai pengalaman serta kecerdasan dan mempunyai sikap mandiri.¹⁰⁰

Pelayanan yang diberikan oleh Prodi sudah Profesional dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan tidak ada kendala sedikit pun, dan pihak Prodi harus memaksimalkan praktik Konseling di lab yang sudah tersedia. Dengan demikian mahasiswa bisa meningkatkan pembelajaran dengan maksimal.¹⁰¹

b) Persepsi mahasiswa BKI

Sikap yang belum sepenuhnya dimiliki ketua prodi dan belum masuk kategori profesionalisme adalah indikator pada ketua prodi yang mempunyai keterampilan yang tinggi dan belum berorientasi kedepannya. Hal ini dikarenakan dari pelayanan perizinan belum sesuai dengan Standar SOP.¹⁰²

Ketua Prodi selalu memberikan yang terbaik untuk melayani mahasiswa, dalam memberikan Pelayanan Ketua Prodi harus bisa melayani mahasiswa kapanpun mahasiswa butuhkan dikarenakan mahasiswa sangat membutuhkan

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Dosen BKI FDK Ibu Juli pada tanggal 30 Desember 2019

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Dosen BKI FDK Kusmawati pada tanggal 06 Januari 2020

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Mahasiswa FDK Darwis Sitomorang pada tanggal 30 Desember 2019

Ketua Prodi, akan tetapi hal tersebut belum bisa dipenuhi oleh Ketua Prodi, karena Ketua Prodi tidak mempunyai waktu yang banyak untuk melayani mahasiswa.¹⁰³

2. Prodi PMI

a) Persepsi dosen PMI

Ketua prodi sudah cukup professional dalam memberikan pelayanan baik dari administrasi maupun pelayanan lainnya, ini terbukti bahwa prodi PMI sekarang mendapatkan akreditasi A. Bukan berarti prodi PMI tidak ada kekurangan, ada beberapa yang belum dapat dijalankan secara maksimal salah satu nya yaitu tidak mengikuti semua SOP karena dalam SOP setiap pelayanan ada penyelesaian waktu, jadi prodi tidak menjalankan praktiknya karena prodi masih banyak tugas lainnya dan tidak bisa penyelesaian pelayanan administrasi dengan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP tetapi menyelesaikan dalam waktu yg telah ditetapkan oleh pihak prodi.¹⁰⁴

Pelayanan yang diberikan Prodi tidak hanya dilakukan oleh Ketua Prodi sendiri tetapi ada staff dan relawan yang membantu Ketua Prodi. Maka dari itu mahasiswa belum mengetahui bahwa staff Prodi juga bisa memberikan Pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa tidak harus dilimpahkan semua ke Ketua Prodi.¹⁰⁵

b) Persepsi mahasiswa PMI

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi BKI Jihan Puan Balqis pada tanggal 31 Desember 2019

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Dosen PMI FDK Pak Teuku Zulyandi pada tanggal 7 Januari 2020

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Dosen BKI FDK Ibu Juli pada tanggal 7 Januari 2020

Pelayanan ketua prodi sudah berjalan dengan baik, ini terbukti bahwa ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan dari prodi, pihak prodi telah memberikan pelayanan pelayanan yang baik dan cepat. Akan tetapi masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dari segi pelayanan waktu, karena mahasiswa tidak dapat kepastian waktu dari ketua prodi.¹⁰⁶

Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi sudah dijalankan dengan maksimal dan sesuai dengan arahan yang ada, tetapi sebagai mahasiswa masih ada kekurangan yang dirasakan dalam memberikan pelayanan yang mana mahasiswa merasa kepastian waktu dalam memberikan Pelayanan belum ada dan tidak ada kejelasan dalam melayani mahasiswa.¹⁰⁷

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, bahwa profesionalisme pelayanan ketua prodi dalam bidang Akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sudah berjalan sesuai dengan baik, dan juga beberapa persepsi yang mahasiswa/I dan dosen yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sesuai dengan apa yang sudah dilaksanakan oleh setiap ketua Prodi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.¹⁰⁸

Dalam pembahasan tentang pelayanan, ada beberapa poin yang harus ada tentang profesionalisme pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yaitu, Asas Pelayanan, Prinsip Pelayanan, dan Standar Pelayanan.

¹⁰⁶Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Jefri Kurniawan pada tanggal 13 Desember 2019

¹⁰⁷Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Prodi PMI Anita maudy pada tanggal 09 Desember 2019

¹⁰⁸ Hasil Observasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 20 Oktober – 28 Desember 2019

D. Peluang dan tantangan Pelayanan Ketua prodi dalam bidang Akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

1. Prodi BKI

a) Peluang

Ketua prodi yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki beberapa peluang tentang profesionalisme pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yaitu :

- 1) Ketua prodi bisa memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan baik hal ini dikarenakan ketua prodi mendapatkan 6 SKS disetiap semester nya. Dengan adanya hal tersebut, ketua prodi memiliki waktu yang sedikit lebih banyak untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa.¹⁰⁹
- 2) Dengan adanya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, maka dosen bisa mengetahui apa saja keluhan kesah mahasiswa yang dirasakan. Sehingga semua persoalan tentang proses pembelajaran dan proses lainnya bisa teratasi dengan sempurna.¹¹⁰

¹⁰⁹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 16 Desember 2019

¹¹⁰Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

b) Tantangan

Ketua prodi yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki beberapa peluang tentang profesionalisme pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yaitu :

- 1) Ketua prodi juga mempunyai tugas lainnya selain dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu membuat laporan tentang akreditasi prodi disetiap tahunnya, sehingga waktu untuk bertemu dengan mahasiswa sangatlah sedikit.¹¹¹
- 2) Kurangnya tenaga dosen untuk memberikan pembelajaran kepada mahasiswa, dikarenakan banyak nya jumlah mahasiswa yang masuk setiap tahunnya, sehingga hal tersebut tidak sebanding dengan tenaga dosen yang ada. Dengan tantangan tersebut, kurangnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam segi pembelajaran.¹¹²

2. Prodi PMI

a) Peluang

- 1) Dengan adanya memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik, peluang yang didapatkan yakni, ketua prodi bisa mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sehingga ketua prodi bisa

¹¹¹Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 16 Desember 2019

¹¹²Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi BKI Bapak Drs. Umar Latif, MA pada tanggal 18 Desember 2019

menjadikan pelajaran untuk kedepannya, agar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa harus dengan sebaik mungkin.

- 2) Ketua prodi bisa bertemu langsung dengan mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan, dan mengetahui apa saja yang menjadi kendala mahasiswa dalam melakukan pembelajaran atau kegiatan organisasi kampus yang bisa menjadi kan prod tersebut menjadi lebih baik.¹¹³

b) Tantangan

- 1) Dalam memberikan pelayanan ketua prodi PMI harus membuat jadwal pertemuan dengan mahasiswa terlebih dahulu. Dikarenakan banyaknya tugas yang harus diselesaikan oleh ketua prodi untuk akreditasi yang sedang berjalan saat ini.
- 2) Dalam memberikan pelayanan, Prodi belum bisa memberikan pelayanan dengan sepenuhnya karena kurang nya staff, sehingga pelayanan yang ada harus diselesaikan oleh Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi dan hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi lama.¹¹⁴

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari uraian hasil penelitian dapat di pahami bahwa ketua prodi BKI dan ketua prodi PMI yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah

¹¹³Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 16 Desember 2019

¹¹⁴Hasil Wawancara dengan Ketua Prodi PMI Ibu Dr. Rasyidah, MA pada tanggal 16 Desember 2019

banyak memiliki kemajuan dalam meningkatkan Profesionalisme pelayanan kepada mahasiswa dalam bidang akademik, akan tetapi masih juga terdapat beberapa yang belum sepenuhnya dijalankan dan juga masih mengalami kekurangan.

Dari segi persepsi dosen prodi BKI dan PMI sudah melakukan pelayanan dengan sangat baik kepada mahasiswa, dan dianggap sudah profesionalisme dalam melakukan pelayanan di bidang akademik. Sedangkan persepsi mahasiswa prodi BKI dan PMI, dalam segi pelayanan di bidang akademik masih memiliki kekurangan yang belum terlaksana dengan baik. Seperti salah satunya kurangnya waktu yang diberikan kepada mahasiswa.

Ketua prodi BKI dan PMI juga sudah memaksimalkan salah satu tugasnya yaitu pelayanan dalam bidang akademik, dan terdapat peluang dalam pelayanan yaitu, prodi dapat mengetahui keluhan kesah yang dirasakan mahasiswa selama proses pembelajaran. Dalam memberikan pelayanan, prodi BKI dan PMI mempunyai tantangan yaitu, kurangnya dosen tetap yang dikhususkan untuk proses belajar mahasiswa, dan kurangnya waktu yang ada untuk keperluan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan tentang Pelayanan Ketua Prodi dalam Bidang Akademik di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, ada beberapa hal penting yang perlu dikemukakan sebagai kesimpulan akhir dari penulisan karya ilmiah ini sebagai berikut :

1. Profesionalisme pelayanan Ketua prodi berjalan dengan lancar, prodi juga memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan sangat baik. Dalam memberikan pelayanan, ketua prodi mencerminkan perilaku yang sangat baik pada setiap harinya. Setiap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan dalam bidang akademik, prodi selalu memberikan yang terbaik kepada mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Berdasarkan persepsi dari dosen, ketua prodi sudah masuk dalam kategori profesional, hal ini dibuktikan dengan tingkat kemampuan, pengalaman serta kecerdasan dan mempunyai sikap yang mandiri. Dan berdasarkan persepsi dari mahasiswa prodi, ada beberapa hal yang belum menunjukkan bahwa ketua prodi termasuk dalam kategori hal ini dibuktikan belum sesuai dengan standar SOP.

3. Peluang yang didapatkan ketua prodi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yakni, ketua prodi bisa mengetahui keluhan kesah seorang mahasiswa yang dirasakannya, sehingga ketua prodi langsung memberikan arahan atau masukan kepada mahasiswa. Sedangkan tantangan yang dihadapi prodi yakni, dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, ketua prodi tidak bisa memberikan yang terbaik kepada mahasiswa, hal ini dikarenakan ketua prodi memiliki tugas lain yang sangat penting, sehingga memiliki waktu yang sangat sedikit untuk diberikan kepada mahasiswa.

B. Saran

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan saran yang mudah-mudahan dapat menjadi sebuah masukan kepada ketua prodi BKI dan PMI yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yaitu sebagai berikut :

1. Sebagus apapun Profesional pelayanan, jika tidak digunakan dengan sebaik-baiknya maka akan menjadi sia-sia dan akan memunculkan masalah-masalah yang baru. dengan banyak nya teori yang berkaitan tentang profesionalisme pelayanan akan lebih mudah dalam menerapkannya, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa akan menjadi sistematis dan akan lebih mudah untuk di control.

2. dari berbagai persepsi antara dosen dan mahasiswa tentang pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik, untuk lebih meningkatkan dan harus sesuai dengan standar SOP. Sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, akan lebih mudah diberikan kepada mahasiswa untuk kedepannya.
3. Peluang dan tantangan yang didapatkan dalam memberikan pelayanan ketua prodi kepada mahasiswa. Segala peluang yang didapatkan oleh ketua prodi agar bisa untuk terus dipertahankan kedepannya, dan segala bentuk tantangan yang diterima prodi, kedepannya agar bisa memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan, 2005
- Al-Quran dan Terjemahnya, Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Kementerian Agama RI Bandung: Sygma, 2014
- Bambang Marhijanto, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Masa Kini* Surabaya: Terbit Terang
- Drs. Moh. Uzer Usman, *Menjadi Guru Profesional* Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan Daerah dan Otonomi Daerah* Jakarta : PT. Gasindo, 2005
- <http://hbs.uin-malang.ac.id/index.php/component/k2/item/667-tugas-dan-wewenang-kepala-jurusans>
- Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaruan* Yogyakarta: 2005
- Lexy H Moleong, *Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005
- Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi* Jakarta : Mitra Wacana Media, 2016
- Moh. Nasir, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003
- Nasution. S, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung : Tarsinto, 2003
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Penelitian*, Jakarta : Media Grafika, 2006
- Pramudya Sunu, *Peran Sumber Daya Manusia dalam Penerapan ISO 9000* Jakarta : Grasindo, 1999
- Paduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016-2017*
- Prof. Drs. H. Basir Barthos, *Perguruan Tinggi Swasta Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992

Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Prenada Media, 2014

Profil FDK, diakses pada FDK. Fadakarraniry.blogspot.com tanggal 7 November 2018

Rusdipohan, *Metodologi Penelitian*, Aceh :Ar-Rigal institute, 2007

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Sampara Lukman dan Soetopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III* Jakarta : Lembaga Administrasi Negara, 2001

Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi* Jakarta : Prenada Media Group, 2008

Tata Tertib Mahasiswa Perguruan Tinggi Agama Islam Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI No. Dj. 1/255/2007, IAIN Ar-Raniry Bnada Aceh, 2007



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor: B.124/Un.08/FDK/Kp.00.4/03/2020

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Juhari, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
- 2). Raihan, S.Sos.I, MA (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
- Nama : M. Harist R. Syahputra
- NIM/Jurusan : 140403047/Manajemen Dakwah (MD)
- Judul : Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 13 Januari 2020 M

18 Jumadil Awwal 1441 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan,



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 13 Januari 2021 M



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah. arraniry.ac.id

Nomor : B.3946/Un.08/FDK.I/PP.00.9/10/2019

9 Oktober 2019

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada

- Yth, 1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
2. Kepala Biro AAKK UIN Ar-Raniry
3. Ketua Prodi di Lingkungan FDK UIN Ar-Raniry
4. Dosen Tetap di Lingkungan FDK UIN Ar-Raniry

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **M.Harist R. Syahputra / 140403047**

Semester/Jurusan : **XI / Manajemen Dakwah**

Alamat sekarang : **Lueng Bata**

saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **"Pelayanan Ketua Jurusan di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry"**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



PRODI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Nomor : /XII/2020

Banda Aceh, 17 Januari 2020

Lamp. : -

Perihal : Penelitian

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Universitas Negeri Ar-
Raniry Banda Aceh

di-

Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-3946/Un.08/FDK.I /PP.00.9/10/2020 tanggal 6 Januari 2020 tentang perihal tersebut diatas, kami menyatakan bahwa,

Nama : M.Harist R.Syahputra

NIM : 140403047

Jurusan/Prodi : S1 Manajemen Dakwah

Bahwa telah melakukan Penelitian/Pengumpulan Data di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul **"Pelayanan Ketua Prodi di Lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry"**.

Demikian kami sampaikan dan terima kasih.

Banda Aceh, 17 Januari 2020



Drs. Umar Latif, MA

Lampiran : 1

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

A. Daftar Pedoman Wawancara dengan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

1. Bagaimana sejarah Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Ar-Raniry?
2. Apa saja program-program di Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Ar-Raniry?
3. Apa saja visi dan misi Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Ar-Raniry?
4. Berapa jumlah mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Ar-Raniry?
5. Apa saja aturan-aturan yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry tentang Profesionalisme Pelayanan Jurusan?



Daftar Pedoman Wawancara dengan Ketua Prodi, Dosen dan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

- A. Bagaimana Profesionalisme Pelayanan Ketua Prodi dalam bidang akademik di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry?
1. Apa saja jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh ketua prodi?
 2. Apa saja asas pelayanan ketua prodi?
 - a. Transparansi
 - b. Akuntabilitas
 - c. Kondisional
 - d. Partisipatif
 - e. Kesamaan hak
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban
 3. Apa saja prinsip pelayanan ketua prodi?
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kejelasan
 - c. Kepastian waktu
 - d. Akurasi
 - e. Keamanan
 - f. Tanggung jawab
 - g. Kelengkapan sarana dan prasana
 - h. Kemudahan akses
 - i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
 - j. Kenyamanan
 4. Bagaimana standar pelayanan ketua prodi?
 - a. Prosedur
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Sarana dan prasarana
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
- 
- The logo of UIN Ar-Raniry is a large, stylized green emblem. It features a central white shield with a black silhouette of a mosque dome and minaret. Above the shield is a yellow sun-like symbol. The letters 'UIN' are prominently displayed in yellow above the shield. Below the shield, there is a yellow banner with Arabic calligraphy and the text 'AR-RANIRY' in black. The entire emblem is set against a light green background.

5. Bagaimana profesionalisme layanan ketua prodi?

B. Bagaimana persepsi mahasiswa dan dosen tentang profesionalisme pelayanan ketua prodi di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry?

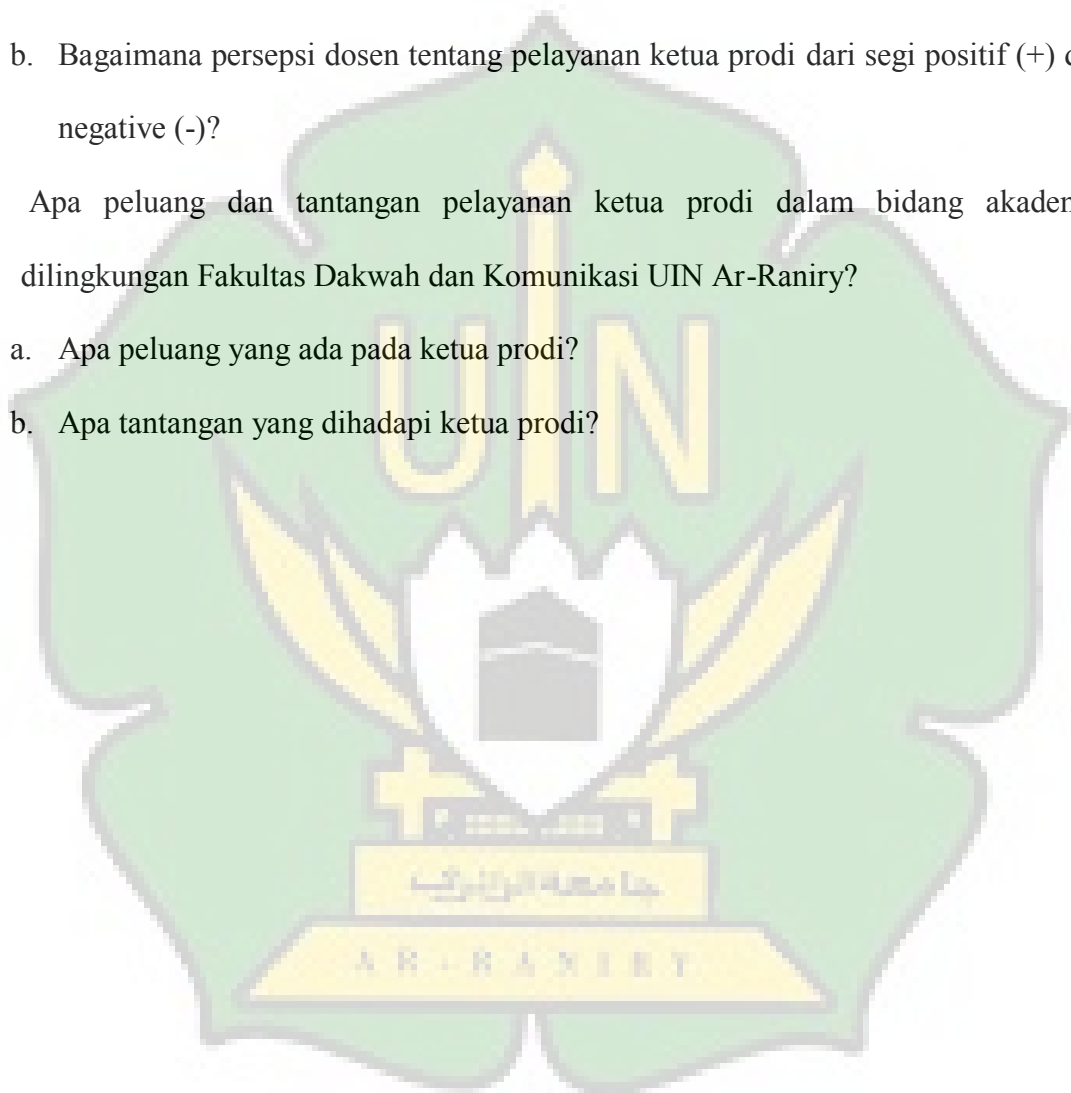
a. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan ketua prodi dari segi positif (+) dan negative (-)?

b. Bagaimana persepsi dosen tentang pelayanan ketua prodi dari segi positif (+) dan negative (-)?

C. Apa peluang dan tantangan pelayanan ketua prodi dalam bidang akademik dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry?

a. Apa peluang yang ada pada ketua prodi?

b. Apa tantangan yang dihadapi ketua prodi?



Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



Wawancara dengan Ketua Prodi BKI



Wawancara dengan Ketua Prodi PMI



Wawancara dengan Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Wawancara dengan Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Wawancara dengan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Foto sidang munaqasyah



