

**PELAYANAN KARYAWAN AKADEMIK BIRO DALAM MELAYANI
BEASISWA UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Oleh:

**AFFUANDI
NIM. 140403075**

**Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1440 H/2019 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah
Program Study Manajemen Dakwah**

Oleh

Affuandi
NIM. 140403075

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

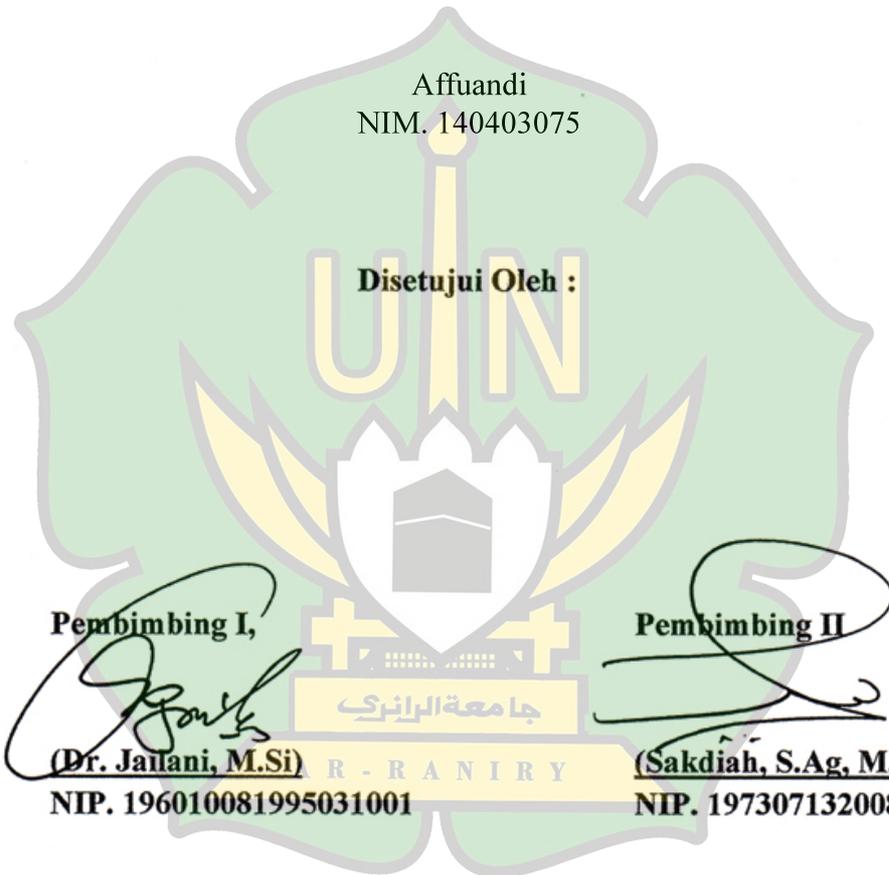
(Dr. Jailani, M.Si)

NIP. 196010081995031001

Pembimbing II

(Sakdiah, S.Ag, M. Ag)

NIP. 197307132008012007



SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Dewan Penguji Pada Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh:

AFFUANDI
NIM. 140403075

Pada Hari/Tanggal :

Selasa, 30 Juli 2019 M
27 Syawwal 1440 H

di
Darussalam – Banda Aceh
Dewan Penguji,

Ketua,



Dr. Jailani, M.Si
NIP. 196010081995031001

Sekretaris,



Sakdiah, S.Ag., M.Ag
NIP. 197307132008012007

Penguji Utama,



Drs. H. Maimun Ibrahim, MA
NIP. 195309061989031001

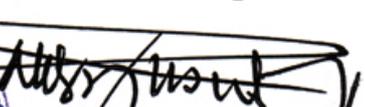
Penguji Kedua,



Fakhruddin, SE., MM
NIP. 1964616201411102

Mengetahui,

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



Dr. Fakhri, S. Sos, MA
NIP. 196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Affuandi
Tempat/Tgl. Lahir : Lawe Sawah 25 Desember 1994
NIM : 140403075
Jenjang : Sarjana
Program Study : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis skripsi ini beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan bahkan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dunia akademis. Atas pernyataan ini pernyataan ini, saya siap menanggung resiko dan sanksi yang d jatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini, atau adanya kritikan terhadap keasliannya.

Banda Aceh, 10 Juli 2019
Yang Menyatakan,

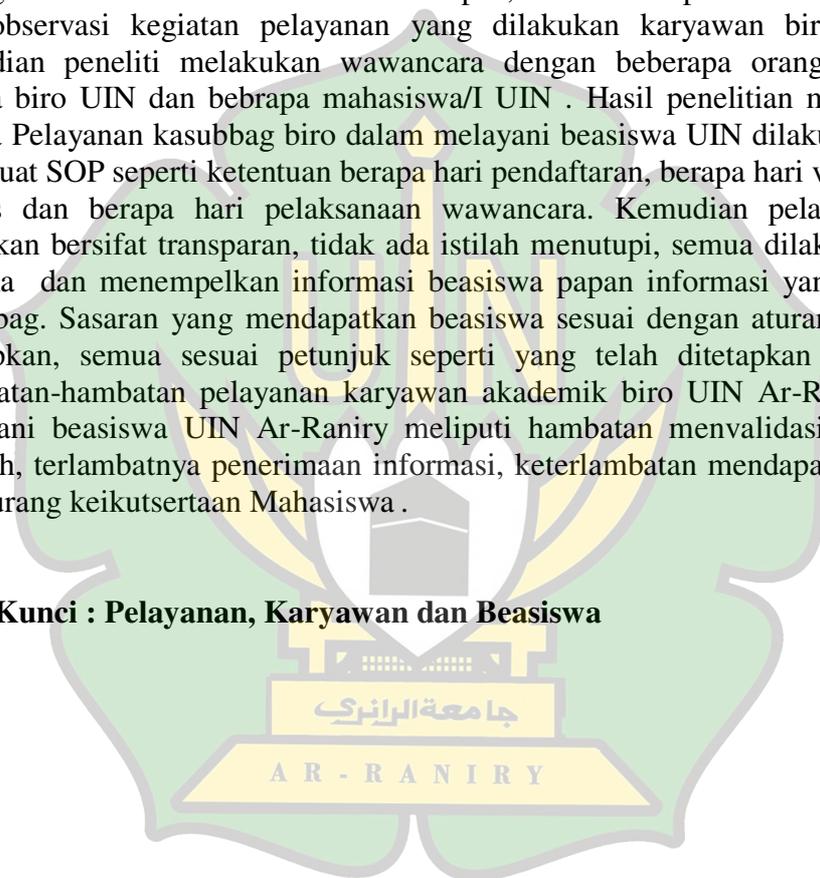

METERAI
TEMPEL
0653AAHF915338299
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Affuandi

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Pelayanan Karyawan Akademik Biro dalam Melayani Beasiswa UIN Ar-Raniry. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan karyawan biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry dan juga untuk mengetahui apa saja hambatan yang membuat pelayanan karyawan akademik biro UIN Ar-Raniry kurang terbuka dalam memberikan informasi beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, di mana peneliti lebih dahulu mengobservasi kegiatan pelayanan yang dilakukan karyawan biro UIN dan kemudian peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang yaitu staf, kepala biro UIN dan beberapa mahasiswa/I UIN . Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan kasubbag biro dalam melayani beasiswa UIN dilakukan dengan membuat SOP seperti ketentuan berapa hari pendaftaran, berapa hari validasi data, berkas dan berapa hari pelaksanaan wawancara. Kemudian pelayanan yang diberikan bersifat transparan, tidak ada istilah menutupi, semua dilakukan secara terbuka dan menempelkan informasi beasiswa papan informasi yang berada di kasubbag. Sasaran yang mendapatkan beasiswa sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, semua sesuai petunjuk seperti yang telah ditetapkan oleh pusat. Hambatan-hambatan pelayanan karyawan akademik biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa UIN Ar-Raniry meliputi hambatan memvalidasi data, jarak tempuh, terlambatnya penerimaan informasi, keterlambatan mendapatkan berkas, dan kurang keikutsertaan Mahasiswa .

Kata Kunci : Pelayanan, Karyawan dan Beasiswa



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah swt, yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad saw keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Karyawan Akademik Biro Dalam Melayani Beasiswa UIN Ar-Raniry. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Proses penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, mengingatkan keterbatasan lembaran ini. Kendati demikian rasa hormat dan puji syukur diutarakan keharibaan-Nya dan semua individu baik secara langsung maupun tidak, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Ucapan terima kasih penulis kepada Ayahanda Yahya dan Ibundai Maryam yang tercinta berkat doa kasih sayang dan dukungan baik moril dan maupun materil sehingga dapat melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan yang telah memberikan bantuan, bimbingan, motivasi dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan sarjana di perguruan tinggi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada bapak Dr.Jailani,M.Si selaku pembimbing pertama dan ibu Sakdiah,S.Ag,M. Ag, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kepada ibu Sakdiah,S.Ag,M. Ag, juga sebagai penasehat akademik. Ucapan terima kasih pula penulis sampaikan kepada bapak Dekan, ketua Prodi Manajemen Dakwah, Dosen dan asisten serta seluruh karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat.

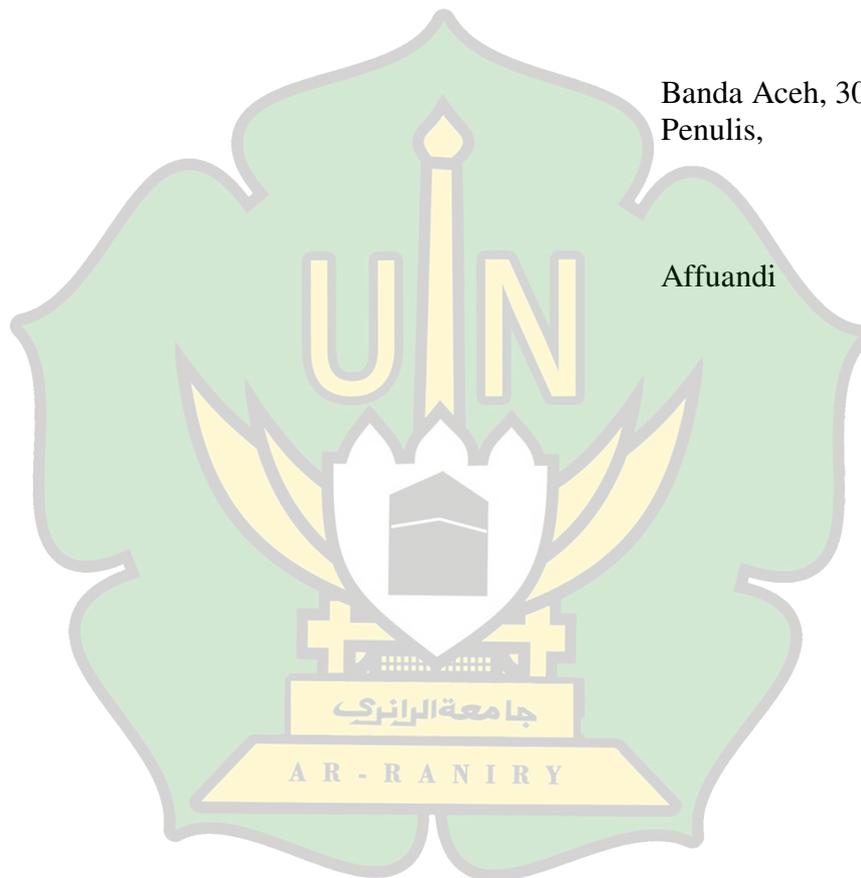
Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada sahabat saya Afrizal, Sakimubarak, risfan Affandi, Israndi, Wijidal Noval, Aris Munandar, Cut Mutia, Novita Yulia, Rahmad Hidayat, Muhadir, Pandi, Dian, Ilham Darmi, Win Rizki Kuara, Yudi Setiawan, Zulhelmi Rahman, Zul Fikar, Riswan, Redi Sahputra, Juhendi, Afis, Kamarul Fikar, dan kepada seluruh kawan-kawan unit 14 sebangku seperjuangan di jurusan Manajemen Dakwah dan seluruh kawan-kawan KPM di Aceh Barat yang merupakan sahabat seperjuangan disaat Kuliah Pengabdian Masyarakat, serta kawan-kawan Organisasi IPPM Kluet Timur, yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tidak ada satupun yang sempurna didunia ini, begitu juga penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dan hal-hal yang perlu ditingkatkan

baik dari segi isi maupun tata penulisannya. Kebenaran selalu datang dari Allah swt dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri. Akhirnya hanya kepada Allah swt jualah harapan penulis, semoga jasa yang telah disumbangkan semua pihak mendapat balasan-Nya. Amin Ya Rabbal'amin.

Banda Aceh, 30 Juli 2019
Penulis,

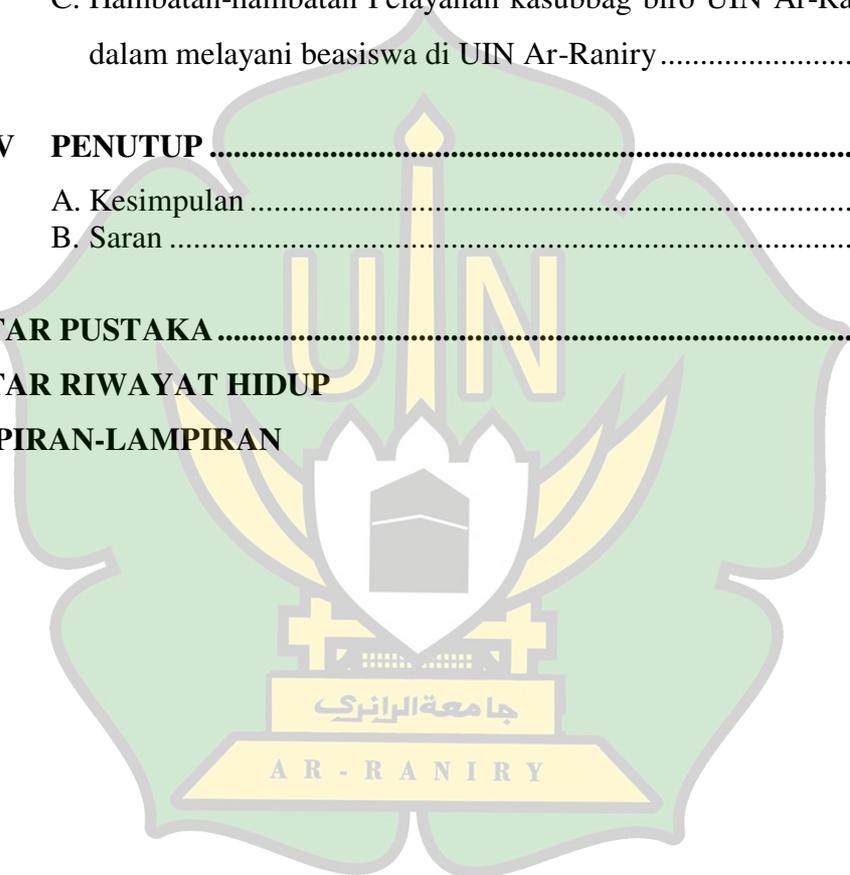
Affuandi



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Definisi Operasional	5
1. Pelayanan	5
2. Karyawan	5
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	6
A. Kajian Terdahulu	6
B. Pelayanan	7
1. Pengertian pelayanan	7
2. Etika Dalam Pelayanan.....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Dasar-dasar Pelayanan.....	20
D. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	21
1. Layanan dengan lisan	21
2. Layanan dengan tulisan.....	22
3. Layanan dengan perbuatan.....	22
E. Pelayanan Publik.....	23
1. Tujuan pelayanan Publik.....	24
2. Standar Pelayanan Publik.....	25
3. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....	27
F. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan	27
1. Kualitas Pelayanan Akademik	28
G. Pengertian Karyawan	30
1. Sikap.....	30
2. Kompetensi	32
H. Etika Karyawan.....	33
I. Kinerja karyawan.....	34
J. Pelayanan Prima	35
BAB III METODELOGI PENELITIAN	39
A. Metode yang Digunakan.....	39
B. Informan Penelitian.....	40

C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Profil UIN Ar-Raniry Banda Aceh	43
B. Pelayanan kasubbag biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry	48
C. Hambatan-hambatan Pelayanan kasubbag biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry	54
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era modernisasi sekarang ini pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, dikarenakan kualitas layanan merupakan suatu faktor yang dapat menentukan pemilihan sesuatu yang memuaskan mahasiswa. Kepuasan tersebut akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas suatu tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan dari mahasiswa.

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan yang dapat bertanggungjawabkan dan bermutu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, perguruan tinggi sebagai industri jasa yang harus memikirkan pentingnya pelayanan terhadap mahasiswa secara lebih optimal, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting dalam mempertahankan mutu.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 22.

orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau membantu apa yang diperlukan seseorang.²

Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era globalisasi, pelayanan yang terbaik harus mampu diberikan oleh suatu universitas yang kadang disebut dengan ketentuan Universitas sama halnya seperti pelayanan biro akan berjalan dengan baik jika ditunjang oleh manajemen yang baik pula. Manajemen biasanya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai suatu sasaran maupun tujuan tertentu. Manajemen biasa dikenal dalam ilmu ekonomi, yang berfokus pada *profit* (keuntungan) dan komunitas komersial.³

Lembaga pendidikan yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai sarana penunjang terciptanya sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu bersaing di era globalisasi saat ini, maka institusi pendidikan harus bisa berbenah diri sesuai dengan kebutuhan zaman saat ini, dikarenakan masih banyak kelemahan pelayanan publik termasuk di dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan mahasiswa, pemenuhan harapan tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu di tingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas.⁴

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa untuk mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Pemerintahan

² Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hal. 415.

³ Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, (Jakarta : Kencana, 2010), hal. 31.

⁴ Nyoman Rinala, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", e-Journal Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesa, VOL. 4, Tahun 2013, di akses pada 18 Maret 2019.

terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama contohnya seperti memberikan pelayanan, sama halnya dalam pelayanan akademik biro UIN Ar-Raniry memberikan informasi salah satunya mengenai informasi beasiswa yang terdapat pada Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh, di mana masih terdapat beberapa permasalahan seperti,seharusnya setiap bantuan yang terdapat pada saat perkuliahan haruslah memberikan informasi secara keseluruhan terhadap seluruh fakultas yang ada agar memberikan informasi menyeluruh agar setiap mahasiswa yang terdapat dalam universitas dapat mengetahui informasi tersebut.

Dalam memberikan pelayanan akademik biro UIN Ar-Raniry haruslah memberikan informasi secara terbuka terutama mengenai persoalan beasiswa yang ada terhadap seluruh mahasiswa yang berada dalam lingkungan perkuliahan UIN Ar-Raniry agar tidak terjadi kesalahpahaman dikalangan mahasiswa dan mahasiswi UIN Ar-Raniry mengenai hal tersebut, maka dari itu penulis tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul **“Pelayanan Karyawan Akademik Biro dalam Melayani Beasiswa UIN Ar-Raniry”**. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi lebih baik dalam pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan pengguna jasa pelayanan karyawan biro UIN Ar-Raniry dalam rangka pelayanan pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan karyawan biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry ?
2. Apasaja hambatan yang membuat pelayanan biro UIN Ar-Raniry kurang terbuka dalam memberikan informasi beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan karyawan biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry ?
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang membuat pelayanan biro UIN Ar-Raniry kurang terbuka dalam memberikan informasi beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry?

D. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat yang ingin penulis sampaikan dari penelitian ini di antaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis : Penelitian ini menjadi telaah atau bahan kajian di perguruan tinggi dan menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca yang dibutuhkan oleh akademisi dan intelektual.
2. Manfaat Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk memajukan pelayanan biro menjadi lebih baik lagi.

E. Definisi Operasional

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁵Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan seseorang.⁶

Jadi pelayanan yang penulis maksud di sini yaitu pelayanan karyawan akademik biro dalam hal memberikan informasi terkait beasiswa kepada seluruh mahasiswa yang ada di dalam ruang lingkup UIN Ar-Raniry Banda Aceh di mana persolan pelayanan karyawan akademik biro yang kurang terbuka dalam memberikan informasi terkait beasiswa tersebut kepada seluruh mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Karyawan

Karyawan merupakan sebagai aset penting organisasi yang menangani permasalahan strategi bahkan sampai kepada diberikannya tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi.⁷Jadi karyawan yang penulis maksud adalah karyawan akademik biro dalam melayani beasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal. 22.

⁶ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hal. 415.

⁷ Ari Fadzilah, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, VOL. 3, NO.1, Jakarta, Januari 2016, hal. 12, di akses pada 18 Maret 2019.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Berkaitan mengenai kualitas pelayanan, menurut peneliti terdahulu Irsan (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas simpur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung”. Menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada di puskesmas simpur Kecamatan Tanjung Karang pusat kota Bandar Lampung termasuk dalam kategori baik, dengan mutu pelayanan B. sehingga secara keseluruhan pelayanan kesehatan pada puskesmas simpur berkualitas dan respon masyarakat pengguna layanan juga sangat memuaskan.⁸ Sedangkan menurut peneliti terdahulu Indah Musnianti (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di kantor pelayanan terpadu dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Tangerang”. Menyimpulkan bahwa harapan para pembuat kartu kuning atau masyarakat lebih besar daripada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pembuat kartu kuning merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah disediakan oleh dinas tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Tangerang.⁹

Berbeda dengan peneliti terdahulu Omega Iriani (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualiiitas Pelayanan Publik Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Pasca Survei Indeks

⁸ Irsan, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*, Tesis, Universitas Lampung, Bandar Lampung, tahun 2012.

⁹ Indah Musnianti, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tangerang*, Universitas Djuanda, 2010.

Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 Oleh Komisi Pemberantasan Korupsi”. Menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan SIUP dan perizinan IMB pada kantor penanaman modal dan PTSP kota Metro pasca survei integritas pelayanan publik oleh KPK tahun 2011 masih belum memuaskan masyarakat. Hal itu disebabkan adanya aspek yang mendapatkan kepuasan terendah terdapat aspek ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan kredibilitas kejujuran, ketegasan, tepat janji petugas dalam pelayanan, kemudahan prosedur perizinan, sarana telekomunikasi seperti telfon dan website untuk kegiatan pelayanan dan komplain, serta kecepatan petugas melayani pengurusan ini penyebab kendala utamanya adalah manajemen sumber daya manusia dilingkungan pemerintahan kota yang belum baik.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum merupakan suatu kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁰ Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikatakan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan seseorang.¹¹ Pelayanan juga merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal. 22.

¹¹ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hal. 415.

tidak dapat dimiliki.¹²Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah.

Menurut R.A Supriyono sebagaimana yang di kutip oleh Melayu Hasibuan di dalam bukunya mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang di perlukan.¹³

Selanjutnya moenir juga menyatakan pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, munir juga mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹⁴

Menurut Tjiptono, ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut :¹⁵

¹² M. nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), Cet Ke-1, hal. 211.

¹³ Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet ke-4, hal. 152.

¹⁴ Munir, *manajemen pelayanan umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hal 275.

¹⁵ Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*,... hal.152.

a. Tak Terwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang dapat dilihat secara tak terbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

c. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen, maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada di lingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya. Kepuasan pelanggan adalah kunci

sukses dalam bisnis. Tentu sajutujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

2. Etika Dalam Pelayanan

Etika atau ethis berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan, ia memberikan tentang kebiasaan atau perbuatan tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik buruk jadi dengan demikian etika adalah teori adalah tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruknya.¹⁶

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan tindakan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah, sebagian penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan menunjukkan bukti mereka melalui sikap ramah dan sopan pada karyawan sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani. Ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya. Adapun sikap dan perilaku terpuji antara lain berlaku jujur, memelihara diri, perlakuan baik, kebenaran, keberanian dan malu.¹⁷

¹⁶ Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005) , Cet. Ke-1, hal.1.

¹⁷ Kashmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada), hal.81-83

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan¹⁸. Menurut Philip Kotler “pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”¹⁹.

Menurut Brown dan Moenir bahwa dimata masyarakat kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:²⁰

- a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat
- b. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
- c. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan pada pelanggan.
- d. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- e. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

¹⁸ Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2003), h.345

¹⁹ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003), hal.11

²⁰ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indoseia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1998).

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya prinsip-prinsip total *quality service* yaitu :²¹

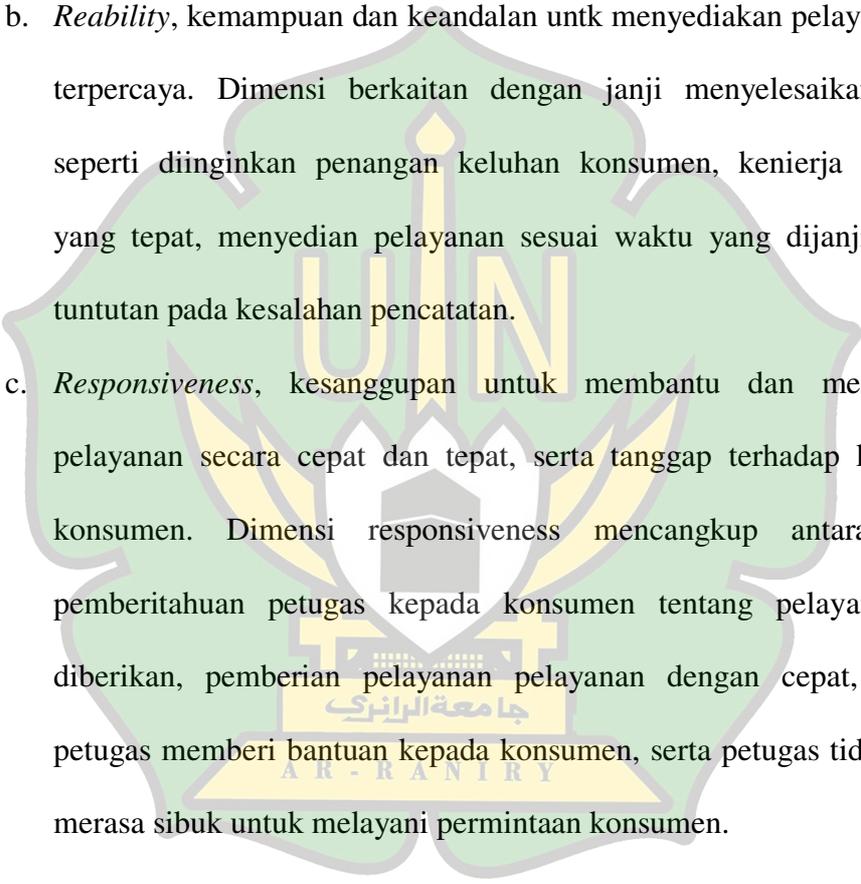
1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsibiness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Asurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudham dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Zeithmal, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.²² Kelima dimensi secara *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :²³

²¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 1997).

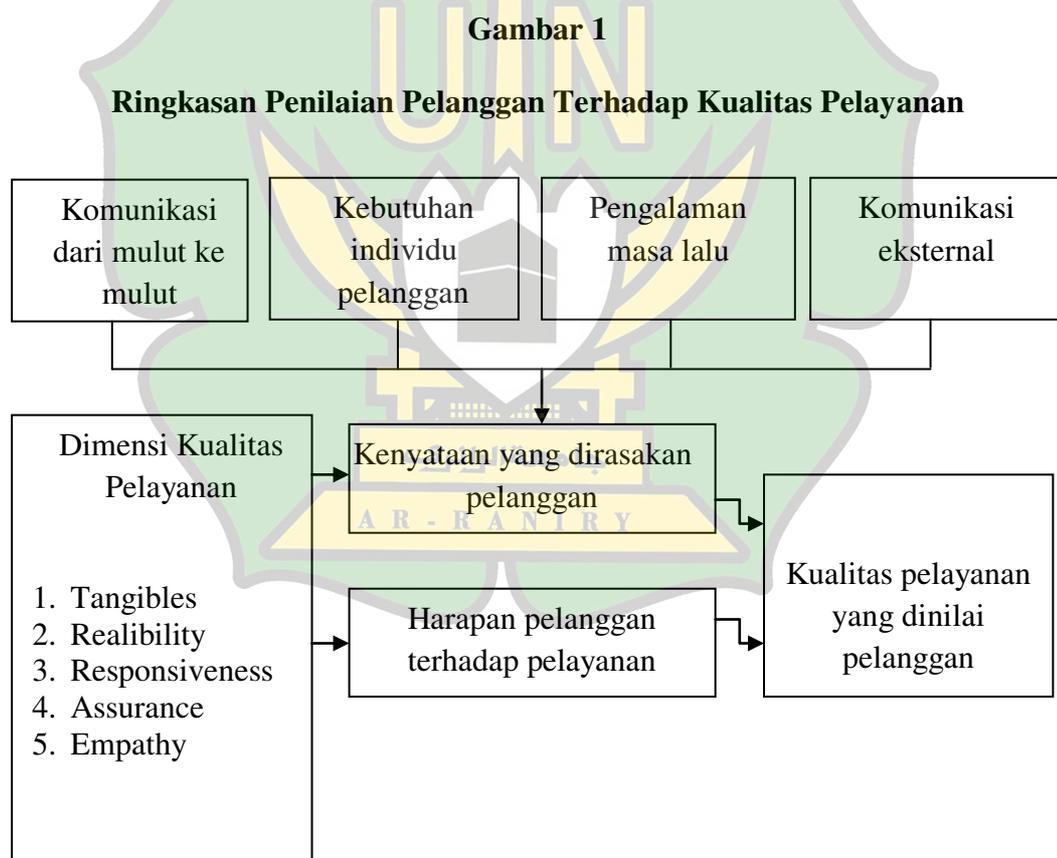
²² Irsan, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*, Tesis, Universitas Lampung, Bandar Lampung, tahun 2012.

²³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L., Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations* (The Free Press, 1990).

- 
- a. *Tangibles*, kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pemlet atau *flow chart*).
- b. *Reability*, kemampuan dan keandalan untk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan penangan keluhan konsumen, kenierja pelayanan yang tepat, menyedian pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keiinginan konsumen. Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan pelayanan dengan cepat, kesedian petugas memberi bantuan kepada konsumen, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d. *Assurance*, kemampuan dan dan keramahan serta sopan santu pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan ilmu pengetahuan petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

e. *Empathy*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi empati memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :



Kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus yaitu satu pihak penilaian servqual pada dimensi konsumen (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi provider atau secara lebih dekat lagi adalah

terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat front line service. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan antara harapan-harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Penelitian Zeithaml, dkk mengatakan adanya 4 kesenjangan tersebut seperti :²⁴

disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” (not knowing what customers expect), ini terjadi pada dimensi konsumen dengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor yang menjadi kunci penyebab adalah pertama perusahaan atau organisasi kurang orientasi pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen, dan kedua ketidakcukupan komunikasi ke atas yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan ditingkat *front line service* dengan kemauan ditingkat atas (*miscommunication*), terlalu banyaknya tingkatan atau hirarki manajemen.

Kedua disebut sebagai kesalahan standarisasi kualitas, faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab ini adalah pertama komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan, selanjutnya persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak adanya standarisasi tugas, dan tidak terdapatnya penentuan tujuan.

ketiga disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (*the service performance gap*). Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang

²⁴ . Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L., Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations* (The Free Press, 1990).

khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama adalah pertama ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian atau standarisasi tugas-tugas mereka, kedua adanya konflik peran kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, ketiga ketidakcocokan pegawai dengan tugas yang dikerjakan, empat ialah ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan, kelima ketidakcocokan sistem pengendalian atasan, enam kekurangan pengawasan, dan ketujuh kekurangan kerja tim.

keempat disebut sebagai ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan. faktor-faktor kunci yang berperan adalah satu tidak memadainya komunikasi horizontal, dua kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan atau muluk-muluk.

Untuk menentukan kepuasan masyarakat juga terdapat dalam keputusan No./KEP/25//M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Dalam keputusan masyarakat atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimilikipetugas dalam memeberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksana pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman terhadap penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan rumit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Keempat belas unsur tersebut kemudia dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan kepada reponden dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam keputusan menteri pendayagunaan tersebut maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang diteliti. Metode inilah yang digunakan pada sektor publik di Indonesia untuk menilai keputusan warga negara atas suatu sajian pelayanan publik.

Jika diamati secara seksama keempat belas unsure tersebut mewakili dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian kualitas pelayanan (*service quality*) memiliki cangkupan yang lebih luas dibandingkan dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebab operasionalisasi atau masing-masing dimensi

kualitas pelayanan dapat dikembangkan secara fleksibel oleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada suatu instansi penyedia layanan. Selain itu, konteks pengukuran indeks kepuasan masyarakat lebih mengarah pada kinerja suatu pelayanan bukan pada kualitas pelayanannya. Dalam hal ini peneliti juga berpendapat bahwa kedua tolak ukur kualitas pelayanan tersebut antara dimensi kualitas pelayanan dan unsure penilaian indeks kepuasan masyarakat memiliki kesamaan satu sama lainnya seperti table di bawah ini.

Tabel 1

Kesamaan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Unsur Penilaian IKM

Dimensi Kualitas Pelayanan	Unsur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Kepmempnan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004
<i>Realibility</i>	Persyaratan pelayanan kepastian jadwal pelayanan kepastian biaya pelayanan
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan pelayanan
Assurance	Kejelasan petugas pelayanan Tanggungjawab petugas pelayanan Kemampuan petugas pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas Keamanan pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan
<i>Empathy</i>	Prosedur pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan Kewajaran biaya pelayanan
<i>Tangibles</i>	Kenyamanan layanan

Sumber : Dimodifikasi dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004.

C. Dasar-dasar Pelayanan

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap dengan penuh senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekut mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga akhir.²⁵

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan maksimal. Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :²⁶

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
Konsumen ingin dilayani prima oleh karena itu untuk melayani konsumen, salah satu hal yang penting adalah sarana dan prasarana saling terjaga.
- b. Tersedianya karyawan yang baik
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas juga harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

²⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), Cet ke-2, hal. 205

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, ..., hal. 210-211.

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal sampai selesai. Dalam menjalankan tugasnya pelayanan setiap karyawan haruslah bisa melayani dari awal sampai selesai.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada, pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen.
- e. Mampu berkomunikasi
Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit untuk dimengerti.
- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen
Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen.

D. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu :²⁷

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat atau humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa yang memerlukan.

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, ..., hal. 210-211.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikannya, penandatanganannya dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena ini faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Pelayanan akademik yang berkualitas akan mengarah pada kepuasan akademik mahasiswa sebagai pelanggan primer.²⁸ Kepuasan akademik mahasiswa akan menghasilkan banyak keuntungan, antara lain kemampuan mahasiswa akan terjamin baik dan perguruan tinggi akan terkenal dan menjadi rebutan. Sebaliknya ketidakpuasan mahasiswa akan menimbulkan kerugian, pendapat lain mengungkapkan kepuasan akademik mahasiswa terhadap layanan akademik ialah adanya kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya.²⁹

²⁸ Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke 21*, (Jakarta : PT Granmedia Pustaka Utama, 2001), hal. 70.

²⁹ Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Madaniyah, Vol. 7, No. 2, Tahun 2017, diakses Tanggal 5 April 2019.

E. Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan melalui sistem dan cara tertentu dalam usaha untuk kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, atau dengan kata lain sebagai pemberi pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat untuk kepentingan organisasi dengan aturan yang telah ditetapkan. Tujuan dari pelayanan publik ini adalah untuk mempersiapkan pelayanan kepada masyarakat yang diinginkan atau yang dibutuhkan.³⁰

Selanjutnya ada beberapa unsur yang berkaitan dengan pelayanan publik antara lain adalah unsur hak dan kewajiban dimana pelayanannya harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak, kemudian unsur pengaturan dimana bentuk pelayanannya harus sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat untuk membayar sesuai dengan undang-undang yang berlaku, kemudian unsur kualitas proses dan hasil pelayanannya harus mengutamakan memberikan keamanan, kenyamanan yang dapat dipertanggungjawabkan, kemudian unsur pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan kondisi yang memungkinkan mahal, maka pemerintah wajib memberi peluang kepada masyarakat untuk menyelenggarakan.³¹

Menurut Toha mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan publik yang dicirikan dengan adanya respon yang baik dari pemberi pelayanan dengan lebih mengutamakan tujuan dan sasaran yang dicapai, kemudian mengandung unsur

³⁰ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indoseia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014).

³¹ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan*,

sederhana atau pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, kemudian mengandung unsur kejelasan dan kepastian, kemudian keterbukaan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui yang dipahami oleh masyarakat. Kemudian sederhana dalam artian pelayanan yang mudah secara cepat, tepat, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kemudian kejelasan dan kepastian mengenai pelayanan, persyaratan pelayanan dan jadwal penyelesaian pelayanan.³²

1. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat dan bagaimana menyatakan kepada masyarakat mengenai cara mengakses dan perencanaan yang disediakan oleh pemerintah. Menurut Zeithaml mengatakan tujuan pelayanan publik adalah menentukan pelayanan yang disediakan oleh apa saja jenisnya, memperlakukan pengguna layanan sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian yang paling baik dan berkualitas, dan menyediakan cara apabila pelayanan tidak ada pilihan.³³

Menurut Ahmad Sondang P. Siagian adalah : tidak dapat memilih konsumen, perencanaan dibatasi oleh peraturan, pertanggung jawaban yang kompleks, sangat

³² Joko Widodo, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (Malang : CV. Citra Malang, 2001).

³³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L., Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations* (The Free Press, 1990).

teliti, semua tindakan dapat di pertanggung jawabkan dan tujuan objek sulit diukur dan ditentukan.³⁴

2. Standar Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, tentang penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal kesederhanaan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan dengan penyelesaian pelayanan harus berkaitan dengan ketetapan waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya pelayanan atau tarif pelayanan yang ditetapkan haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang wajar dan tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. Produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang harus memadai oleh penyelenggara pelayanan.

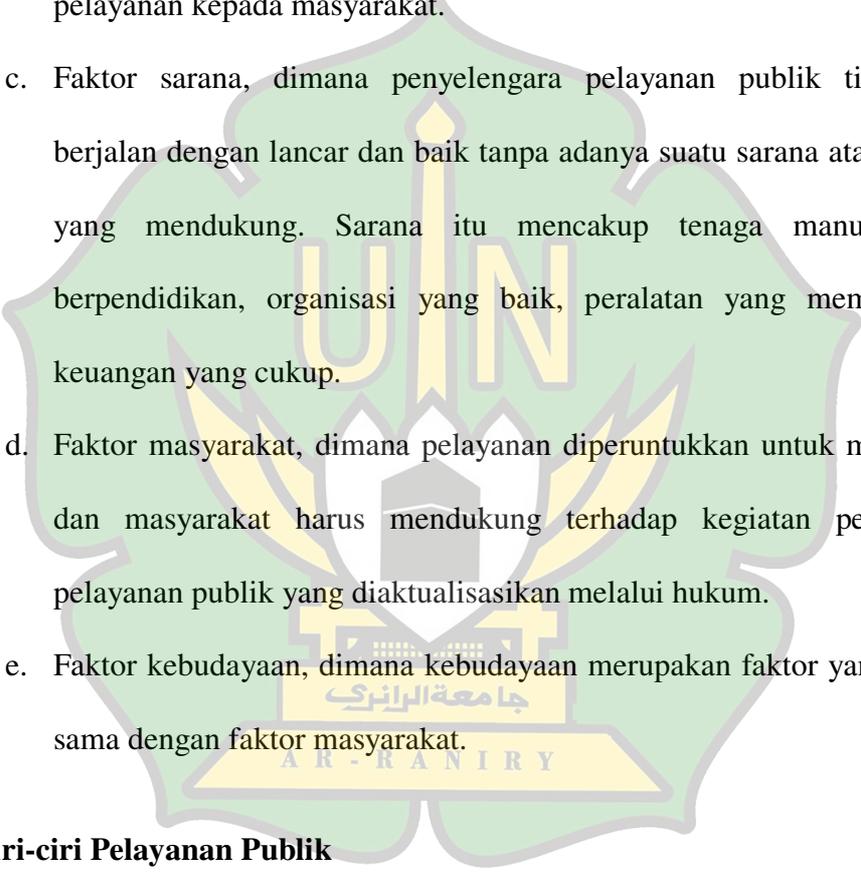
³⁴ Sondang P. Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*, (Jakarta : Haji Mas Agung, 1994).

Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun pelayanan meliputi :³⁵

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana.
- f. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
- h. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

³⁵ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung : Nuansa, 2009).

- 
- a. Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang berkerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Faktor sarana, dimana penyelenggara pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.
 - d. Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.
 - e. Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

3. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad dalam Sondang P. Siagian adalah, tidak dapat memilih konsumen, perencanaan dibatasi oleh peraturan, pertanggung jawaban yang kompleks, sangat teliti, semua tindakan dapat justifikasi, tujuan dan objek sulit diukur dan ditentukan.³⁶

³⁶ Sondang P. Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*, (Jakarta : Haji Mas Agung, 1994).

F. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

Organisasi yang fokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi dunia usaha dan industri agar mampu bertahan ditengah persaingan yang semakin berkembang cepat. Salah satu cara yang bisa ditempuh adalah dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Persoalan kualitas menjadi “harga mati” oleh perusahaan maupun lembaga agar dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan. Tuntutan akan kualitas dari konsumen pelayanan tidak bisa dielakkan oleh perusahaan. Begitupula dalam perguruan tinggi dimana tujuan akhir dari pelayanan akademik yang diberikan adalah kepuasan konsumen. Kesadaran akan kualitas dimulai dari identifikasi persyaratan-persyaratan konsumen sampai dimulainya gagasan konsep produk atau pelayanan sampai masa puna beli. Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan spesifikasi dari pelanggan.³⁷Kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan harapannya.³⁸

1. Kualitas Pelayanan Akademik

Perguruan tinggi merupakan industri yang berinteraksi langsung antara penyedia jasa dengan pemakai jasa. Terdapat lima derajat yang menentukan kualitas perguruan tinggi berdasarkan derajat kepentingan relatifnya dimata pelanggan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.³⁹

Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan

³⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Salemba empat, 2006), hal. 175.

³⁸ Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta : Granmedia, 2000), hal. 15.

³⁹ Anastasia D. dan Ciptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2001), hal. 403.

kebutuhan pelanggan.⁴⁰Kualitas pelayanan akademik adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini mahasiswa akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.⁴¹

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat di mana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Tjiptono seorang ahli dalam bidang manajemen mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu :

b. Keandalan

keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

c. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang di hadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

d. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau

⁴⁰ Solekhul Amin, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Madaniyah, Vol. 7, No. 2, Tahun 2017, diakses Tanggal 5 April 2019.

⁴¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Salemba empat, 2006), hal. 163.

keraguan. Mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

e. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

B. Bukti Fisik

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.⁴²

G. Pengertian Karyawan

Karyawan front-line merupakan ujung tombak sistem pencapaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah “wajah” organisasi, namun sering kali merekalah cerminan dasar yang dipersepsikan pelanggan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan karyawan yaitu :⁴³

1. Sikap

Salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Dimana hal ini membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses pencapaian layanan. Kosekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi

⁴² Ai Lili Yulianti dan Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, September 2016, diakses 12 April 2019.

⁴³ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), hal. 23-29.

antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa saja terjadi. Sikap yang perlu mendapat perhatian ketika berinteraksi dengan pelanggan antara lain :

a. Salam, pertemuan dan salam adalah salah satu bagian penting dari layanan pelanggan. Anda dan karyawan anda akan dimulai oleh pelanggan sejak detik pertama, benar atau salah mereka akan membentuk opini tentang anda dan bisnis anda pada saat itu.

b. Senyum, senyum adalah cara paling cepat meruntuhkan penghalang jika seseorang tersenyum pada anda respon alamiah anda adalah senyum baik. Senyum bisa dirasakan melalui telepon dan surat.

c. Penampilan, penampilan yang baik meningkatkan kepercayaan pelanggan, penampilan yang baik menunjukkan bahwa anda ingin mengesankan pelanggan anda, dan pelanggan menyukai ini, mereka ingin dibuat terkesan.

d. Hormat, menghormati pelanggan sangat penting karena menciptakan pengalaman baru dapat menimbulkan campaign dari mulut ke mulut yang jauh lebih buruk daripada pengalaman baik.

e. Kebersihan Pribadi, adalah poin penting bila bicara tentang layanan pelanggan ada baiknya menghindari bau badan, bau mulut, ketombe, karena bisa sangat mengganggu.

f. Komunikasi, kemampuan berkomunikasi dapat dibangun seiring waktu. Kepercayaan diri untuk berbicara dengan pelanggan tidak berarti karyawan anda harus duduk bersama pelanggan berjam-jam membicarakan suatu hal. Jika ada karyawan yang mengalami kesulitan berkomunikasi dengan pelanggan, berilah

pelatihan komunikasi yang baik semacam pelatihan pengembangan pribadi atau kursus public speaking yang melatih orang bagaimana memulai percakapan, mengenai situasi yang canggung.

g. Familiar, merupakan ada beberapa orang yang terlalu menjadi familiar atau sok akrab dengan pelanggan mereka. Masalah seperti ini bisa sulit diatasi jika ini menyangkut sifat dan kepribadian. Harus disadari, sebuah hubungan dibangun melalui waktu bukan semata melalui pertemuan pertama yang hanya beberapa detik. Pertemuan yang terlalu akrab akan dapat merubah status dari hanya mengganggu sampai jadi menakutkan.⁴⁴

2. Kompetensi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian pelayanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang di hasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain : Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau yang berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah. Hal yang perlu di perhatikan berkenaan dengan mengembangkan kompetensi karyawan adalah sebagai berikut.⁴⁵

a. Pemberdayaan

Penting untuk memberikan otoritas kepada karyawan *front-line* dalam menentukan bagaimana cara terbaik memperlakukan seorang pelanggan dalam

⁴⁴ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, ..., hal. 23-29.

⁴⁵ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, ..., hal. 23-29.

berbagai situasi istilah yang lebih sering digunakan adalah pemberdayaan (*empowerment*). Pemberdayaan ini berlaku baik untuk karyawan *front-line* maupun manager.

Pemberdayaan dalam konteks tidak diartikan secara sempit sebagai sekedar penghapusan hirarki, arahan, atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi pemberdayaan lebih dipandang sebagai *state of mind* karyawan dan manajer diberdayakan akan lebih mampu mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya, memahami konteks di mana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya yang lebih luas, bertanggung jawab atas output kerja pribadi, mengemban tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi, menjamin keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja kolektif.⁴⁶

b. Awal

Agar para karyawan mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dan fungsi-fungsi utama manajemen. Dukungan tersebut bisa berupa peralatan, pelatihan keterampilan, maupun informasi.⁴⁷

H. Etika Karyawan

Dalam bahasa Indonesia etika di sebut kesusilaan yang berarti norma. Etika mempersonalkan bagaimana manusia harus bertindak, norma, nilai, kaidah, ukuran yang diterima, ditaati karyawan, berupa peraturan atau hal yang meruakan kebiasaan buruk atau baik dan dianggap sudah diketahui dan perlu atau harus dilaksanakan, kebiasaan baik atau peraturan yang diterima, ditaati karyawan

⁴⁶ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, ..., hal. 23-29.

⁴⁷ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, ..., hal. 29.

kemudian mengendap menjadi normatif. Karyawan perlu memahami etika pelayanan agar mengetahui dan menjalankan perilaku, sebab perilaku baik penting bagi karyawan, bagi orang lain dan masyarakat luar.

Karyawan harus mempunyai prinsip loyalitas yang tinggi dan tanggung jawab yang besar manfaatnya demi terselesaikannya tugas karyawan kemudian memiliki budi bahasa yang baik, saling menghormati, menjamin keselarasan kerjasama dan meningkatkan efisiensi dan suasana menyenangkan di tempat kerja.⁴⁸

I. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan pada standar atau kriteria yang telah ditetapkan perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja yang tinggi terutama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Menurut Ivancevich seorang ahli dalam manajemen mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor tersebut terdiri dari tiga kategori yaitu : variabel individu, variabel organisasional dan variabel psikologis.

Variabel individual adalah karyawan yang bersangkutan misalnya kemampuan, kecakapan mental, dan fisik, latar belakang keluarga, kelas sosial, pengalaman maupun faktor demografis. Variabel organisasi antara lain meliputi sumber daya organisasi, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan deskripsi pekerjaan. Variabel psikologis meliputi persepsi tentang pekerjaan, kepribadian,

⁴⁸ Sedarmayanti, *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2012), hal. 118-119.

motivasi, dan pembelajaran. Variabel tersebut secara individual ataupun bersama-sama akan mempengaruhi kinerja karyawan.⁴⁹

J. Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut :⁵⁰

1. Kemampuan (Ability)
2. Sikap (Attitude)
3. Penampilan (Appearance)
4. Perhatian (Attention)
5. Tindakan (Action)
6. Tanggung jawab (Accounttability)

Tujuan pelayanan prima sendiri adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan

⁴⁹ Ari Fadzilah, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, VOL. 3, NO.1, Jakarta , Januari 2016, hal. 13, di akses pada 18 Maret 2019.

⁵⁰ Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Semmarecon*, Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 tahun, 2017 , diakses 19 April 2019.

menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (human), karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan pelanggan yang merupakan interaksi antara pekerja, perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan. Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat bukan memperdayakan sehingga akan menimbulkan kepercayaan publik atau masyarakat kepada pemerintahannya. Adapun kepercayaan adalah awal atau modal dari kolaborasi dan partisipasi masyarakat dalam program-program pembangunan.

Pengembangan pelayanan prima merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memberikan pembekalan kepada pelayanan dalam mengantisipasi tuntutan kebutuhan pelayanan profesional. Program pengembangan pelayanan melalui pendidikan (diklat) yang berkesinambungan sangat diperlukan. Pemberian pembekalan untuk keterampilan pelayanan lewat pendidikan pelatihan, merupakan bagian dari pembekalan keterampilan, sementara tuntutan menjadi profesional tidak hanya menyangkut keterampilan fisik tetapi juga menyangkut keterampilan sikap, perilaku dan motivasi.

Tuntutan profesionalisme dalam bidang pelayanan bagi perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan umum, menjadi suatu tuntutan yang mutlak harus

dipenuhi, masyarakat sekarang sudah semakin kritis, terutama dalam bidang jasa pelayanan umum, kebutuhan pelayanan yang mampu melayani dengan baik menjadi kebutuhan yang wajib dimiliki oleh perusahaan-perusahaan pada pelayanan umum. Memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan.⁵¹

Pada sektor publik, pelayanan prima didasarkan pada pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik. Secara lebih luas, keberhasilan pelayanan prima diharapkan berujung pada hasil berikut :

1. Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produk atau jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga
 2. Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk atau jasa yang kita tawarkan
 3. Pelanggan tetap setia menggunakan produk atau jasa kita
 4. Pelanggan membeli kembali produk atau jasa kita
 5. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari pelanggan
- Kebijakan perusahaan untuk meningkatkan akan pelayanan kualitas pelayanan dengan menempatkan mutu berkualitas pada lini terdepan,

⁵¹ Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Semmarecon*, Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 tahun, 2017 , diakses 19 April 2019.

merupakan upaya manajemen dalam mengantisipasi tuntutan kebutuhan paratamu akan pelayanan yang terbaik.⁵²

Pengembangan pelayanan dalam hal tersebut, haruslah diiringi dengan perilaku pembelajaran yang terus menerus menggali dan meningkatkan kompetensinya sesuai dengan tuntutan tugas yang ada. Bila tidak demikian, maka kebijakan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaiknya tidak akan tercapai dengan efisien.



⁵² Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Semmarecon*, Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 tahun, 2017 , diakses 19 April 2019.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif menekankan pada quality atau hal yang terpenting suatu barang atau jasa, penelitian kualitatif di eksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu.⁵³

Penelitian kualitatif cenderung mengarah pada penelitian yang bersifat naturalistik fenomenologis dan penelitian etnografi. Penelitian kualitatif bersifat interpretatif atau menggunakan penafsiran yang melibatkan banyak metode dalam menelaah masalah penelitian.⁵⁴ Metode deskriptif juga merupakan penelitian yang diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden apa adanya sesuai dengan pertanyaan dari peneliti, kemudian dianalisis dengan kata-kata sesuai dengan masalah yang melatar belakangi responden berperilaku.⁵⁵

⁵³. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, jogjakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2012), hal.164.

⁵⁴M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur,..., hal.164.

⁵⁵ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodelgi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm.41.

B. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang dapat memahami mengenai informasi penelitian sebagai pelaku ataupun orang lain yang dapat memahami objek dari penelitian. Subjek penelitian juga dapat berupa benda, hal, atau orang.⁵⁶

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teknik kondisi yang alami, sumber data prima dan lebih banyak pada teknik observasi berperan serta wawancara mendalam, dan dokumentasi.⁵⁷

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. data yang dikumpulkan dengan berbagai alat, diantaranya alat yang sangat canggih, sehingga dapat diobservasi benda yang sekecil-kecilnya atau yang sejauh-jauhnya dijagat raya. Dalam observasi peneliti kualitatif terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Sehingga data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.

Observasi di dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan juga cermat terhadap objek penelitian sehingga observasi itu dapat menjadi bahan masukan untuk penyelesaian penelitian yang dilakukan, yaitu

⁵⁶ Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta : Reneka Cipta, 2007), hlm.152.

dengan melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan Karyawan akademik biro dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi dimana peneliti dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan dialami subjek yang diteliti, tetapi apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian, di dalam wawancara peneliti dapat menanyakan hal yang berkaitan dengan masa lampau, masa kini, dan juga masa mendatang, metode wawancara kualitatif menggunakan panduan wawancara yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diajukan kepada informan.⁵⁸

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara langsung kepada kepala akademik biro UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan Karyawan pada biro UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan juga 3 orang mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkait dengan penelitian.⁵⁹

⁵⁸M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, jogjakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2012), hal.48.

⁵⁹Mahi M.Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Graha Ilmu, 2011), hlm. 83.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian. Analisis data mengarah pada sasaran dengan hasil penelitian pada usaha menentukan teori dasar, bersifat deskriptif sesuai dengan hasil wawancara dengan semua narasumber dan observasi langsung dalam gambaran tentang semua persoalan yang sedang peneliti teliti.

Penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus-menerus dan pengamatan terus-menerus tersebut yang mengakibatkan variasi data dapat tinggi sekali, kualitatif dilakukan sejak dari sebelum masuk lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Setelah semua data diperoleh, maka kemudian dikumpulkan dan dianalisis sebaik-baiknya. Mengumpulkan semua data dan menganalisis dan mendeskripsikannya menjadi sebuah tulisan.⁶⁰

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 194.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil UIN Ar-Raniry Banda Aceh

IAIN adalah singkatan dari Institut Agama Islam Negeri dan kata Ar-Raniry yang dinisbahkan kepada IAIN Banda Aceh adalah nama seorang ulama besar dan mufti yang sangat berpengaruh pada masa Sultan Iskandar Tsani memerintah tahun 1637-1641. Ulama besar tersebut bernama lengkap Syeikh Nuruddin Ar-Raniry yang berasal dari Ranir sekarang Rander di Gujarat, India. Beliau telah berkontribusi yang amat berharga dalam pengembangan pemikiran Islam di Asia Tenggara khususnya di Aceh.⁶¹

Tepat pada 5 Oktober 2013 genap berumur 50 tahun, biasa tahun ini disebut tahun emas, bertepatan dengan tahun tersebut perguruan tinggi ini akan merubah wajah dan namanya dari Institut menjadi Universitas melalui PERPRES No. 64 tahun 2013 yang dikeluarkan dan mulai berlaku pada tanggal 1 Oktober 2013 dengan nama Universitas Negeri Ar-Raniry (UIN Ar-Raniry).

Awalnya lahir IAIN Ar-Raniry dengan berdirinya fakultas syariah tahun 1960 dan fakultas tarbiyah tahun 1962 sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta. Kemudian IAIN Ar-Raniry menjadi IAIN ketiga dinusantara setelah IAIN Sunan Kalidjaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Pada tahun pertamanya kelahiran IAIN Ar-Raniry menyampaikan bahwa IAIN masih mengharapkan bantuan dari berbagai lapisan masyarakat Aceh terutama dari sisi

⁶¹ Prof. Dr. H. Farid Wajdi Ibrahim, MA *Panduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik 2014/2015*, hal. 1.

kebutuhan belajar mengajar. Diibaratkan anak baru lahir semuanya harus diurus oleh orangtuanya. Dalam konteks masa itu, seluruh lapisan masyarakat Aceh harus mampu memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk keperluan pendidikan di IAIN seperti yang tertulis dalam laporan yang ditanda tangani oleh kuasa rektor I Drs. H. Ismail Muhamad Sjah. Maka mulai 1 oktober 2013 juga nama IAIN Ar-Raniry mulai terhapus secara legalitas dan lama kelamaan juga akan terhapus sedikit demi sedikit dari dalam hati masyarakat Aceh secara khusus dan dari masyarakat Indonesia, serta masyarakat lainnya di dunia secara umum. Untuk itu agar anak cucu penerus bangsa dapat mengetahui bahwa pernah ada Institute Agama Islam Negeri Ar-Raniry yang jaya di bumi Aceh dan telah banyak melahirkan tokoh-tokoh masyarakat yang potensial dalam bidangnya dan juga telah banyak melahirkan perguruan tinggi agama islam lain baik negeri maupun swasta, maka perlu ada catatan yang lengkap tertulis dalam dokumen sejarah melalui berbagai media cetak, media elektronik, dan media lainnya yang relevan.⁶²

Visi UIN

Menjadi Universitas yang unggul dalam pengembangan dan pengintegrasian ilmu keislaman, sains, teknologi dan seni.

Misi UIN

1. Melahirkan Sarjana yang memiliki kemampuan akademik, profesi atau vokasi yang kompetitif.

⁶² Prof. Dr. H. Farid Wajdi Ibrahim, MA *Panduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik 2014 /2015*, hal. 1.

2. Berorientasi pada masa depan dan berakhlak mulia.
3. Mengembangkan tradisi riset yang multidisipliner dan intergratif berbasis syariat Islam.
4. Mengimplementasikan ilmu untuk membangun masyarakat madani, yang beriman, berilmu dan beramal.

Moto UIN

A Bridge For Your Future Career and Spirituality.

Universitas Negeri Ar-Raniry (UIN) berada di JL. Ibnu Sina, No.2, Darussalam, Syiah Kuala. Kopelma Darussalam, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

Biro AAKK sebagaimana dimaksud dalam pasal 36 ayat 2 huruf B dari :

- a. Bagian Akademik
- b. Bagian Kemahasiswaan dan Alumni
- c. Bagian Kerjasama, Kelembagaan, dan Hubungan Masyarakat

Bagian akademik sebagaimana dimaksud dalam pasal 58 huruf A mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan informasi Akademik, pelayanan administrasi akademik, dan layanan akademik. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 59, bagian akademik menyelenggarakan fungsi :

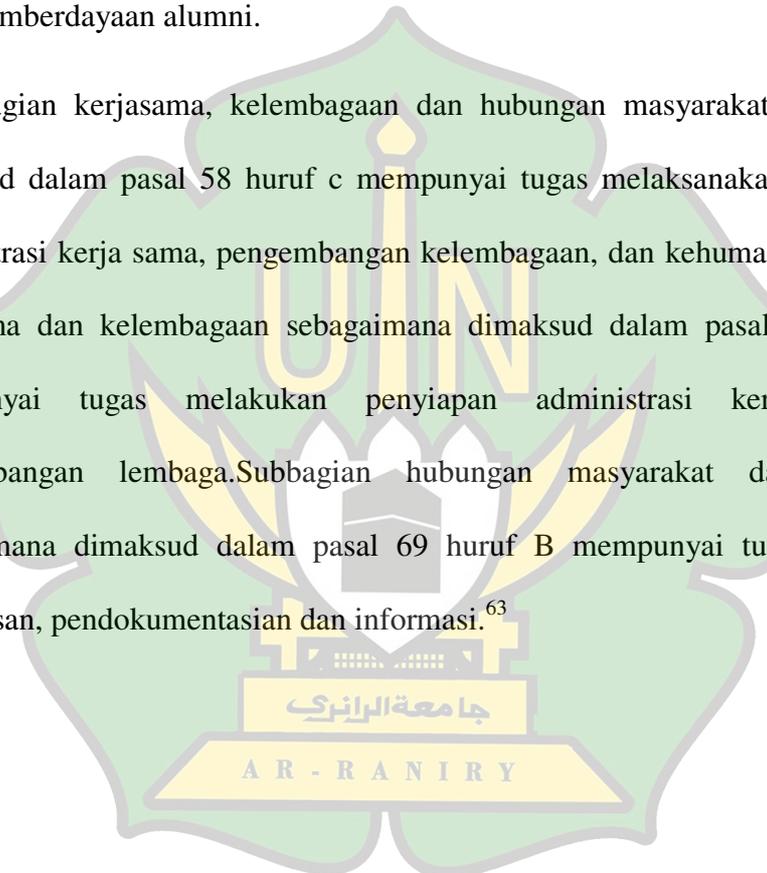
- a. Pelaksanaan pengelolaan informasi akademik.
- b. Pelaksanaan administrasi akademik.
- c. Pelaksanaan layanan akademik.

Bagian kemahasiswaan dan alumni sebagaimana dimaksud dalam pasal 58 huruf B mempunyai tugas melaksanakan administrasi kemahasiswaan, pembinaan bakat

minat mahasiswa dan pemberdayaan alumni. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 63 bagian kemahasiswaan dan alumni menjalankan fungsi :

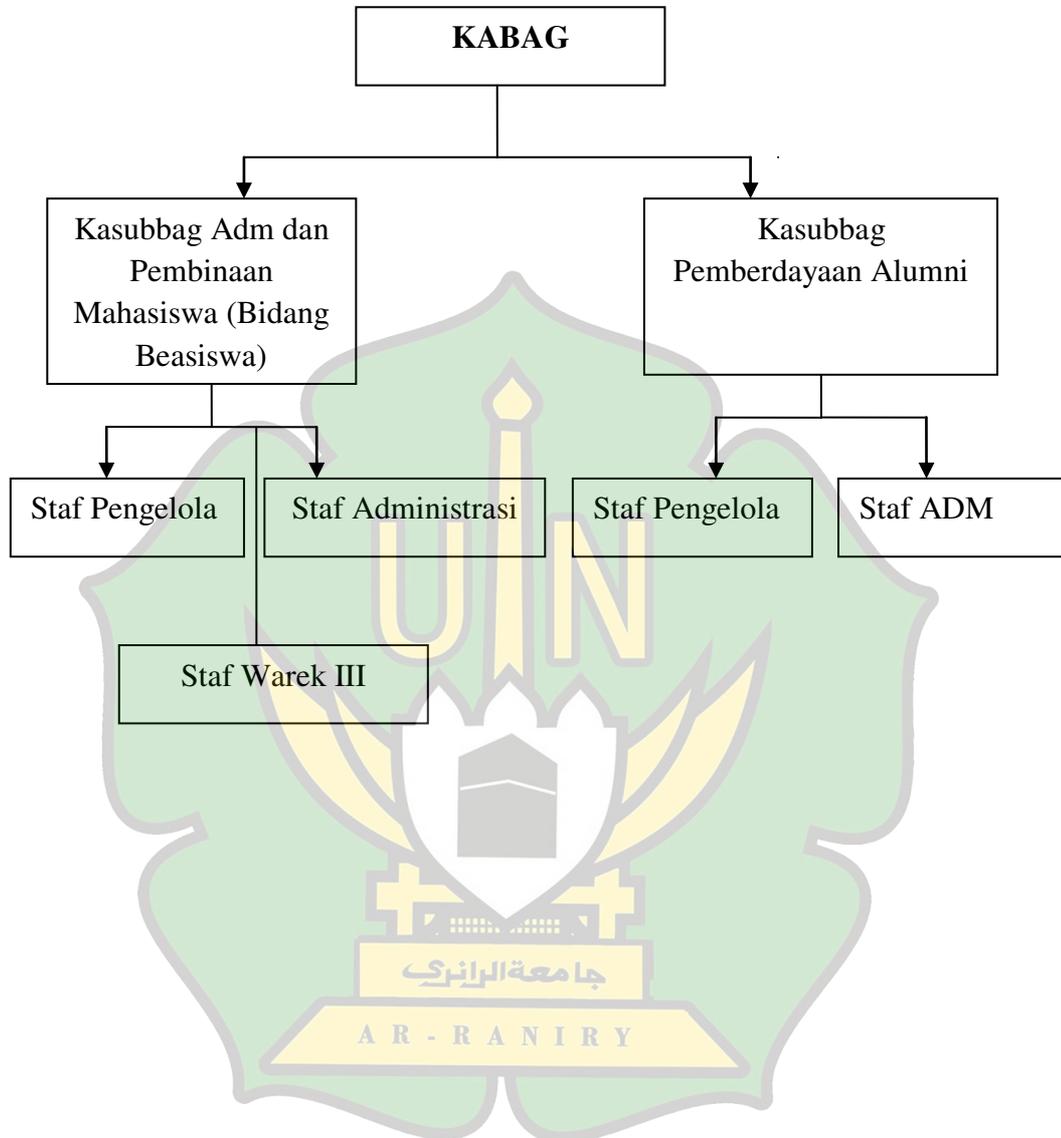
- a. Pelaksanaan administrasi kemahasiswaan.
- b. Pembinaan bakat dan minat mahasiswa.
- c. Pemberdayaan alumni.

Bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 58 huruf c mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi kerja sama, pengembangan kelembagaan, dan kehumasan. Subbagian kerjasama dan kelembagaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 69 huruf A, mempunyai tugas melakukan penyiapan administrasi kerjasama, dan pengembangan lembaga. Subbagian hubungan masyarakat dan informasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 69 huruf B mempunyai tugas melakukan kehumasan, pendokumentasian dan informasi.⁶³



⁶³ Hasi Wawancara Dengan, Drs. H. Jakfar Yacob, Kepala Biro AAKK, tanggal 22 April 2019.

BAGAN KEMAHASISWAAN dan ALUMNI



B. Pelayanan kasubbag biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry

Kasubbag biro UIN Ar-Raniry dalam memberikan pelayanan beasiswa kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry bersifat pelayanan prima, pelayanan prima sendiri bermaksud untuk memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan atas pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan tamu atau pelanggan, dan dengan syarat mahasiswa UIN Ar-Raniry bersedia mengikuti peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan.⁶⁴

Dalam mendapatkan beasiswa UIN Ar-Raniry mahasiswa dan mahasiswi harus mendaftarkan diri utuk pertama kalinya seperti beasiswa bidikmisi, beasiswa bidikmisi keluar pada awal tahun ajaran baru, beasiswa bidikmisi untuk mahasiswa dan mahasiswi yang diberikan melalui fakultas masing-masing, di mana semua penilaian dan kebijakan fakultas diterima secara bersih oleh pihak kasubbag biro UIN Ar-Raniry, dan pihak biro UIN Ar-Raniry hanya melakukan penyeleksian tahap akhir untuk penentuan siapa saja mahasiswa dan mahasiswi yang berhak menerima beasiswa tersebut sesuai IT.⁶⁵

Sesuai IT yang di maksud adalah seperti melakukan pengecekan apakah benar yang dikirim oleh fakultas merupakan benar seperti yang ada diberkas, pihak kasubbag biro menyeleksi ulang hal tersebut, agar tidak adanya terjadi kecurangan data, dan agar tidak terjadi yang mendapatkan beasiswa adalah orang-orang pilihan fakultas yang memang berasal dari keluarga mereka sendiri, seperti keponakan, anak, ataupun keluarganya. Apabila pihak biro menemukan data yang

⁶⁴Hasil Wawancara dengan Ramziati, Staf Kemahasiswaan, tanggal 23 April 2019.

⁶⁵Hasil Wawancara dengan Nurul Hadi, Staf Kemahasiswaan, tanggal 23 April 2019.

tidak lengkap, pihak biro akan mengkonfirmasi hak tersebut kepada dekan fakultas agar dapat dinilai ulang, karena siapa yang berhak mendapatkan beasiswa tersebut maka ia yang mendapatkannya.⁶⁶

Jumlah dana beasiswa yang diterima oleh calon penerima beasiswa UIN Ar-Raniry bervariasi, seperti bidikmisi di mana setahunnya sebesar 12 juta rupiah, perbulannya satu juta rupiah, di dalamnya sudah termasuk biaya hidup, biaya spp. Sedangkan untuk mahasiswa dan mahasiswi yang mendapat beasiswa BI pertahunnya lebih kurang berkisar lima sampai enam juta rupiah pertahun. Bidikmisi banyak di karenakan bidikmisi merupakan program dari pusat yang diperuntukkan untuk anak kurang mampu dan biaya hidupnya dan biaya pembinaan.⁶⁷

Menanggapi hal tersebut Jakfar Juga mengatakan bahwa :

“Beasiswa yang didapatkan oleh mahasiswa dan mahasiswa yang telah di tetapkan sudah dengan jumlah bersih tanpa pemotongan pajak apapun, dan di dapatkan oleh mahasiswa mahasiswi yang telah melewati tahap penyeleksian”⁶⁸

Untuk beasiswa BI sendiri penyeleksian dilakukan oleh pihak BI sendiri, pihak kasubag hanya mengirim nama-nama mahasiswa dan mahasiswi kepada BI, yang mendapatkan beasiswa tersebut merupakan mahasiswa dan mahasiswi yang kurang mampu dan berprestasi. Tahap penyeleksian juga dilakukan dengan cara mewawancarai calon-calon penerima beasiswa dan kemudian pihak BI

⁶⁶Hasil Wawancara dengan Nurul Hadi, Staf Kemahasiswaan, tanggal 23 April 2019.

⁶⁷Hasil Wawancara dengan Ramziati, Staf Kemahasiswaan, tanggal 25 April 2019.

⁶⁸Wawancara dengan Jakfar, Kepala Biro UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Tanggal 22 April 2019.

mengirim nama-nama calon yang lulus seleksi sesuai dengan formasi yang diberikan.

Pendapat beasiswa prestasi lebih kurang berjumlah dua ratus orang, di mana pihak kasubbag yang mengeirim surat permintaan untuk nama-nama mahasiswa dan mahasiswi kepada fakultas, meminta fakultas dan prodi untuk mengirimkan nama-nama calon penerima mahasiswa yang berprestasi.

Untuk beasiswa DIPA juga dengan cara meminta nama dari pihak fakultas untuk mengirimkan nama baru kemudia di seleksi. Untuk beasiswa hafidz sendiri dilakukan penyeleksian dengan cara tes hafalah Al-Qur'an. Untuk beasiswa prodi Keagamaan sendiri penerima beasiswa empuluh orang diberikan khusus dalam lingkungan UIN di minta melalui fakultas juga.

Beasiswa yang dikeluarkan oleh UIN sangat berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa dan mahasiswi UIN, di mana setiap mahasiswa dan mahasiswi yang mendapatkan beasiswa harus bisa meningkatkan atau mempertahankan IPK dan nilai sebelumnya dan mempertahankan institut mereka sehingga mereka bisa mendapatkan beasiswa bidikmisi itu sampai selesai kuliah. Akan tetapi terkadang menjadi prihatin ketika mereka tidak bisa menyelesaikan kuliahnya dengan tepat waktu, sehingga tidak bisa mendapatkan beasiswa lagi dan membayar spp dengan dana pribadi, namun ada juga diantara mereka yang dapat menyelesaikan perkuliahan selama 8 semester.⁶⁹

⁶⁹Wawancara dengan Jakfar, Kepala Biro UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Tanggal 22 April 2019.

Menanggapi hal di atas, Cut Putro juga mengatakan :

“Keuntungan mendapatkan beasiswa salah satunya bisa mengurangi beban ekonomi keluarga dan meringankan pembayaran spp”⁷⁰

Kemudian Afrizal juga memberikan pendapatnya dengan mengatakan bahwa :

“Keuntungan saya dalam mendapatkan beasiswa tersebut sangatlah membantu saya dan meringankan perekonomian orang tua saya dan dipergunakan untuk membayar uang semester, karena setiap semester mendapatkan 6 juta dan disitu saya pergunakan untuk bayar spp dan bayar tempat tinggal dan mencukupi keperluan pribadi saya”

Dalam pemberian layanan pihak kasubbag sudah membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) seperti ketentuan berapa hari pendaftaran, berapa hari validasi data, berkas dan berapa hari pelaksanaan wawancara. Kemudian memberikan pelayanan kepada UIN yang sebaiknya dan juga mereka melakukan sifat transparan, tidak ada istiliah menutupi, semua dilakukan secara terbuka, dan menempelkan informasi beasiswa di depan ruangan yang berada di kasubbag. Sasaran yang mendapatkan beasiswa sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, tidak dilakukan dengan sembarangan, semua sesuai petunjuk seperti yang telah ditetapkan oleh pusat.

Salah seorang mahasiswa UIN Saki Mubarak memberi pendapatnya bahwa :

“Seleksi beasiswa bidikmisi yang dilakukan oleh kasubbag biro sangat efisien, pihak biro melakukan seleksi beasiswa sesuai dengan peraturan yang berlaku oleh kemenristekdikti, penerima beasiswa bidikmisi adalah orang yang benar-benar layak untuk mendapatkan beasiswa bidikmisi, seleksi dilakukan dengan cara pengumpulan berkas wawancara dan cek lokasi rumah calon penerima beasiswa.”⁷¹

Salah seorang mahasiswa UIN juga menambahkan :

“penyeleksiandikasubbag biro tergolong bagus, karena pada penyeleksiannya terdapat berbagai persyaratan atau ketentuan yang

⁷⁰Wawancara dengan Cut Putro, Mahasiswi UIN, Tanggal 26 April 2019.

⁷¹ Wawancara dengan, Saki Mubarak , Mahasiswa UIN, tanggal 26 April 2019.

dilakukan, dan ketika penyeleksian yang dilakukan juga memperhatikan aspek akademisi mahasiswa sebelumnya’

Salah seorang mahasiswa UIN memberi pendapatnya bahwa :

“pemberian informasi mengenai beasiswa oleh kasubbag biro sangatlah baik, karena kasubbag biro tidak pernah lalai dalam pemberian informasi”

Strategi lain yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan di mana pimpinan melakukan pemberian motivasi, membantu dan memberikan semangat untuk karyawan menyelesaikan tiap-tiap program beasiswa yang harus diselesaikan, agar cepat terselesaikan dan tepat waktu dan efisien.

Terkait hal diatas salah seorang karyawan Ramziati memberikan pendapatnya bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami karyawan merasa senang dan bahagia selama itu bisa membantu atau mempermudah umat, maka persoalan kita pun akan dipermudah oleh Allah dan kami pihak karyawan tidak ada sedikitpun niat untuk mempersulit.”⁷²

Pihak kasubbag juga melakukan observasi langsung ke lapangan yang membutuhkan waktu lima sampai enam hari untuk melakukan observasi yang tidak diketahui oleh calon penerima beasiswa, dan pada saat di lapangan mereka juga melakukan wawancara dengan masyarakat, tetangga yang berada di dekat dengan rumah calon penerima beasiswa atau orang tuanya jika ada, dengan tujuan untuk menanyakan persoalan mengenai hal-hal yang menyangkut berhak atau tidaknya calon tersebut menerima beasiswa yang akan diberikan, kemudian mereka juga melakukan pengecekan meteran listrik.

Dalam memberikan beasiswa pihak kasubbag juga memiliki batasan dalam pemberian beasiswa, yakni pertahunnya ada jumlah-jumlah tertentu, seperti tahun

⁷²Wawancara dengan Ramziati, Staf Kemahasiswaan, tanggal 25 April 2019.

ini ada sekitar tiga ratus lima puluh orang untuk bidikmisi, dan untuk yang prestasi yang berasal dari APBN murni pusat sekitar dua ratus orang, maka kuota yang dibutuhkan berjumlah tiga ratus orang, dan selanjutnya diluluskan berjumlah lima ratus orang sesuai validasi, nilai rapor tertinggi, kemudian penghasilan orang tua yang terendah, itu diluluskan lima ratus, setelah itu masuk pada tahap wawancara.⁷³

Salah satu syarat di UIN, calon penerima harus bisa mengaji, sekurang-kurangnya mengenal huruf, jika mengaji tidak bisa, itu tidak akan dapat beasiswa, di karenakan selain memang anjuran pusat juga karena orang Acrh hidup pada daerah syariah, kemudian juga bagian dari induk organisasi UIN itu sendiri, itu semua adalah standarnya dari agama islam, akan tetapi jika calon penerima sudah mengenal huruf dan bisa dibina oleh Ma'had, akan tetapi kalau memang sama sekali tidak bisa apa-apa, maka tidak akan diterima oleh pihak UIN, karena hal tersebut merupakan bagian dari kriteria penilaian, termasuk kemampuan membaca alquraan, dilakukan dengan tujuan agar orang tua dapat memotivasi anaknya agar bisa membaca Al- Qur'an.

Pemberian beasiswa UIN diberikan dalam bentuk bantuan uang, dan tidak pernah diberikan dalam bentuk seperti pakaian, semua dalam bentuk uang tunai yang di kirimkan langsung ke rekening bank masing-masing penerima beasiswa agar tidak terjadi pemotongan dana apapun.

Website untuk beasiswa sendiri memang sudah ada programnya, akan tetapi website tersebut belum sepenuhnya dapat dikelola sehingga membuat

⁷³ Hasil Observasi Peneliti, Tanggal 16 April 2019.

informasi terlihat kurang dipublish secara online, sehingga terkadang membuat banyak orang membuat mahasiswa banyak yang tidak mengetahui informasi terkait beasiswa tersebut. Akan tetapi walaupun demikian informasi tersebut mudah diketahui apabila mahasiswa terus mencari informasi beasiswa tersebut seperti bisa saja dengan cara mendatangi pihak pengelola beasiswa, dengan syarat harus mengetahui di mana induk tempat pengelolaan beasiswa tanpa bertanya kepada teman, dikarenakan takut terjadinya informasi yang kurang tepat.⁷⁴

C. Hambatan-hambatan pelayanan kasubbag biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa di UIN Ar-Raniry

1. Memvalidasi data

Hambatan yang datang dari memvalidasi data berupa banyaknya para pendaftar calon pendapat beasiswa yang memberikan data palsu seperti bukti pengfotoan rumah yang tidak difotokan dengan secara keseluruhan, seperti ada yang hanya foto luarnya saja padahal jika dilihat dalam rumahnya sangat bagus dan mewah, ada yang hanya mengfoto dindingnya saja, sehingga pihak penyeleksi tidak bisa melihat seberapa besar rumahnya.

2. Jarak Tempuh

Jarak tempun menjadi hambatan selanjutnya, jarak tempuh tersebut didapatkan ketika melakukan observasi ke rumah-rumah calon pendaftar beasiswa, yang jaraknya tidak bisa ditempuh oleh transportasi roda empat atau roda dua karena medan yang sulit. Akan tetapi dengan kondisi yang demikian adanya pihak yang ditugaskan untuk turun kelapangan harus tetap melakukan

⁷⁴ Hasil Observasi Peneiliti, tanggal 13 April 2019.

observasi ke lapangan, agar semua data yang didapatkan dapat membantu proses penentuan keaslian data. Data yang didapatkan juga harus dibuatkan laporan dan dicocokkan dengan data awal, sehingga bisa dilihat apakah terdapat penipuan berkas atau tidak, data yang dianggap palsu akan digugurkan dari daftar calon penerima beasiswa.

3. Terlambatnya penerimaan informasi

Terlambatnya penerimaan informasi dikalangan mahasiswa dan mahasiswi membuat pihak kasubbag meminta pengiriman nama-nama melalui fakultas, dan beasiswa terkadang keluar di awal tahun dan informasi yang harus dicairkan dana di mana mahasiswa itu sedang dalam keadaan libur dan terkait dengan informasi itu kurang

4. Keterlambatan mendapatkan berkas

Keterlambatan mendapatkan berkas yang diberikan oleh mahasiswa dan mahasiswi yang terlambat mengembalikan berkas membuat proses terhambat.

5. Keikutsertaan mahasiswa

Keikutsertaan mahasiswa dalam membantu pembuatan laporan penyelesaian penyaluran beasiswa sesuatu yang sangat penting, dikarenakan dalam membuat laporan tersebut harus diikuti sertakan dalam pemberian tanda tangan mahasiswa dan mahasiswi yang telah mendapatkan beasiswa tersebut.

menanggapi hal diatas Ramziati mengatakan bahwa :

“Terkadang kami pihak pengurus merasa marah terhadap mahasiswa yang tidak membantu kami dalam membuat laporan akhir sedangkan yang

diminta hanyalah kedatangan mereka menemui kami untuk memberikan tanda tangan mereka.”⁷⁵

Dalam membantu semua pengurusan harusnya disinalah letak kerjasama antara pihak pengelola dan penerima beasiswa karena bukan hanya ketika dana tersebut ada keterhambatan pengeluaran dana barulah mahasiswa memprotes, menanyakan kapan dana tersebut dikeluarkan, jangan ketika diminta kerjasama di akhir seketika itu mahasiswa mulai mengacuhkan arahan dan diam, namun semua keterlambatan yang terkadang terjadi bukanlah suatu hal yang disengaja, seperti kesalahan data yang terjadi di beasiswa bidikmisi nama-nama yang salah data yang sudah diamprah ditolak, maka dari hal tersebut dilakukan pendataan ulang baru kemudian bisa diproses ulang, data yang banyak terjadi kesalahan meliputi data rekening tabungan calon penerima beasiswa sehingga semua hak tersebutlah membuat terhambatnya pencairan dana beasiswa kurang tepat waktu.⁷⁶

⁷⁵Wawancara dengan Ramziati, Staf Kemahasiswaan, tanggal 25 April 2019.

⁷⁶ Hasil Observasi Peneliti, Tanggal 25 April, 2019

BAB V

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Pelayanan kasubbag biro dalam melayani beasiswa UIN dilakukan dengan membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) seperti ketentuan berapa hari pendaftaran, berapa hari validasi data, berkas dan berapa hari pelaksanaan wawancara. Kemudian memberikan pelayanan kepada UIN yang sebaiknya dan juga mereka melakukan sifat transparan, tidak ada istilah menutupi, semua dilakukan secara terbuka dan menempelkan informasi beasiswa di depan ruangan yang berada di kasubbag. Sasaran yang mendapatkan beasiswa sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, tidak dilakukan dengan sembarangan, semua sesuai petunjuk seperti yang telah ditetapkan oleh pusat.

Hambatan-hambatan kasubbag biro UIN Ar-Raniry dalam melayani beasiswa UIN Ar-Raniry meliputi hambatan:

1. Menvalidasi Data
2. Jarak Tempuh
3. Terlambatnya Penerimaan Informasi
4. Keterlambatan Mendapatkan Berkas
5. Keikutsertaan Mahasiswa

B. SARAN

1. Semoga bisa menjadi bahan masukan untuk mahasiswa dan mahasiswi UIN agar lebih mengkedepankan mencari informasi mengenai beasiswa yang ada dalam lingkungan UIN utamanya.
2. Semoga pihak terkait yang mengeluarkan beasiswa bisa melakukan yang terbaik kedepannya dalam memberikan informasi dan pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta : Reneka Cipta, 2007
- Anastasia D. dan Ciptono. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset, 2001
- Ari Fadzilah, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, VOL. 3, NO.1, Jakarta, Januari 2016, hal. 13, di akses pada 18 Maret 2019.
- Ai Lili Yulianti dan Januar Efendi Panjaitan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016, diakses 12 April 2019
- Amin Solekhul, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi*, *Jurnal Madaniyah*, Vol. 7, No. 2, Tahun 2017, diakses Tanggal 5 April 2019.
- Achmad Mudiari, *Etika Dalam Islam*, Semarang : Ikhlas, 2005.
- Al-Arif, M. Nurrianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2003.
- Ghony, M. Djunaidi dan Almansyur Fauzan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2012.
- Hasibuan Melayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005.
- Irsan, *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung*, Tesis, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Tahun 2012.
- I Nyoman Rinala, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali", *e-Journal Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesa*, VOL. 4, Tahun 2013.
- Kashmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Kashmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Salemba empat, 2006.
- Moenir H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Muhaimin. *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. Jakarta : Kencana, 2010.
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara, 2006.
- Musnianti Indah, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tangerang*, Universitas Djuanda, 2010.
- M.Hikmat Mahi, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Graha Ilmu, 2011
- Parasuraman A, ddk, *Quality Service Balncing Custumer Perception and Expectations*, The Free Press, 1990.
- Ridwan Juniarsono dan Sudrajat, Achmad Sodik, *Hukum Administrasi Negara Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung : Nuansa 2009.
- Sedarmayanti, *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya*, Bandung : PT Refika Aditama, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2009
- Siagian P. Sondang, *Organisasi Kepemimpinan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Haji Mas Agung 1994.
- Tampubolon. *Perguruan sTinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen PendidikanTinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke 21*. Jakarta : PT Granmedia Pustaka Utama, 2001.
- Tim Penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka, 1990.
- Tjiptono Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* , Yogyakarta : ANDI, 1997.
- Tjahjono Ahmad, *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2003.
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady, *Metodelgi Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara, 2009.

Vincent Gasperz. *Manajemen Kualitas*. Jakarta : Granmedia, 2000.

Widodo Joko, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Malang : CV. Citra Malang, 2001.

Wood Ivonne, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009.

Prof. Dr. H. Farid Wajdi Ibrahim, MA *Panduan Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik 2014 /2015*.



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

Nomor: B.3876/Un.08/FDK/Kp.00.4/08/2018

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2017/2018

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: 025.04.2.423925/2018, Tanggal 5 Desember 2017.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Jailani, M. Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Sakdiah, S. Ag, M. Ag. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Affuandi.
NIM/Jurusan : 140403075/Manajemen Dakwah (MD).
Judul : Pelayanan Karyawan Akademik Biro dalam Melayani Beasiswa 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 2018;
- 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: 08 Agustus 2018 M.
26 Dzulqaidah 1439 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: 08 Agustus 2019 M.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
Jl. Syeikh Abdurauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp/fax : 0651-7552921
Situs : : www.ar-raniry.ac.id E-mail: kmhs@uin.ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: 3212 /Un.08/B.II/TL.00/05/2019

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Junaidi.
NIP : 196107061991011001
Jabatan : Kepala Biro AAKK UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

Dengan ini menerangkan bahwa nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Affuandi
NIM : 140403075
Prodi/ Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah.

Adalah benar telah melakukan penelitian pada Bagian Kemahasiswaan dan Alumni UIN Ar- Raniry Banda Aceh dalam rangka menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi yang berjudul : **"Pelayanan Karyawan Akademik Biro dalam Melayani Beasiswa UIN Ar- Raniry"**.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 09 Mei 2019
Kepala Biro Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama



[Signature]
Drs. Junaidi



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.1615/Un.08/FDK.I/PP.00.9/4/2019

30 April 2019

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada

Yth, 1. Kasubbag Akademik Bidang Beasiswa Biro AAKK

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama /Nim : **Affuandi / 140403075**
Semester/Prodi : **X / Manajemen Dakwah**
Alamat sekarang : **Kajhu,Kec.Baitussalam**

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 Karyawan Akademik Biro dalam Melayani Beasiswa UIN Ar-Raniry**

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

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Wassalam

Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



[Signature]
Yusri P

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Kepala biro AAKK dan Karyawan Kasubbag biro akademik

1. Bagaimana pelayanan karyawan kasubbag biro Akademik dalam melayani beasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh ?
2. Apakah ada strategi tertentu yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan biro akademik dalam melayani beasiswa ?
3. Apa saja strategi yang dilakukan ?
4. Apa saja hambatan karyawan kasubbag biro akademik dalam melayani beasiswa UIN Ar-Raniry ?
5. Bagaimana karyawan kasubbag biro akademik dalam menyeleksi terhadap penerimaan beasiswa ?
6. Apakah ada tebang pilih dalam memberikan informasi beasiswa di UIN Ar-Raniry ?
7. Apakah penyaluran beasiswa UIN Ar-Raniry berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa/I UIN ?
8. Adakah pembatasan jumlah penerima beasiswa di UIN Ar-Raniry ?
9. Berapa jumlah uang yang diberikan terhadap calon penerima beasiswa UIN Ar-Raniry ?
10. Bagaimana proses pemberian informasi yang diberikan dalam penyaluran beasiswa UIN Ar-Raniry ?
11. Dalam bentuk apa saja beasiswa UIN Ar-Raniry yang diberikan kepada mahasiswa/I ?
12. Apakah menurut bapak/ibu ada keuntungan yang di dapatkan oleh mahasiswa/I setelah mendapatkan beasiswa?

Wawancara Mahasiswa/i

1. Apakah menurut anda ada keuntungan yang oleh mahasiswa/I setelah mendapatkan beasiswa ?
2. Bagaimana menurut pandangan anda atas penyeleksian yang dilakukan oleh kasubbag biro akademik ?
3. Untuk dipergunakan dalam hal apa beasiswa yang anda dapatkan ?
4. Apakah menurut anda pemberian informasi mengenai beasiswa UIN Ar-Raniry sudah cukup baik dalam bentuk pelayanan karyawan biro akademik itu tersebut ?
5. Menurut anda apa hal yang harus ditingkatkan oleh kasubbag biro akademik terhadap pelayanan karyawan kasubbag biro akademik dalam pemberian beasiswa di UIN Ar-Raniry ?

Lampiran 6 : Dekumentasi Penetian

Gambar Bersama Bapak Drs. H.Jakfar Yacop sebagai Kepala Biro AAKK



Gambar Bersama Ramziati Taufika, MA dan Nurul Hadi Md, s. Pd. I sebagai Staf Karyawan Biro Akademik Bagian Kemahasiswaan



Gambar Bersama Mahasiswa/i Yang Mendapatkan Beasiswa di Kampus Uin Ar-Raniry





KUIN

