
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Lailatussaadah

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry

Email: lailamnur27@gmail.com

Abstrak

The quality of public services in higher education institutions should be a major concern since the quality will provide satisfaction for the customer. It is a vital aspect in order to survive and win in competitive issues. Consequently, educational institutions need public service standards. The purpose of this study is to determine the standard of public services at UIN Ar-Raniry. This study is a qualitative approach and the data needed were collected through interview, observation and documentation. Then, they were analyzed using stage reduction and data display. Finally a conclusion was drawn. The result shows that the lecturers and the staffs of UIN Ar-Raniry desperately need SOP for public services as a guide in performing their duties.

Keywords: Standar, Pelayanan Publik

A. Pendahuluan

Mutu pelayanan publik di lembaga pendidikan tinggi dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Mutu pelayanan publik menjadi perhatian utama dan pertama dalam memenangkan persaingan karena kepuasan pelanggan merupakan aspek vital agar dapat bertahan dalam memenangkan persaingan. Pelayanan publik adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik" (Mahmudi, 2010).

Meningkatkan mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga pendidikan untuk menciptakan kepuasan bagi mahasiswa sebagai pelanggan. Mutu pelayanan adalah suatu proses yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima karena pelanggan telah memberikan dananya dalam beragam pungutan.

Mutu layanan dalam lembaga pendidikan berakhir pada mutu pendidikan yang dapat diwujudkan melalui Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan atau disebut juga *Total Quality Management* (MMTP/TQM) yang dimulai dari *quality control*. MMTP merupakan sebuah konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen mutu kelas dunia. Menurut Sallis (2003) dalam Husaini Usman (2009), menciptakan budaya mutu dimana tuuan setiap anggota ingin menyenangkan pelanggannya, dan dimana struktur organisasinya mengizinkan untuk mereka berbuat seperti itu.

Definisi MMTP mencakup dua komponen yaitu apa dan bagaimana menjalankan MMTP. Dalam MMTP, pelanggan adalah yang berkuasa atau sebagai raja yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya (Husaini Usman, 2009). Hal yang sama diungkapkan oleh Feigenbaum (1996) bahwa mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.

Dengan memberikan layanan mutu kepada pelanggan yang merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik pelanggan internal maupun eksternal atau dalam istilah lain disebut dengan pelanggan primer, sekunder dan tertier. Pelanggan perguruan tinggi dapat digambarkan dalam bentuk diagram sebagai berikut:

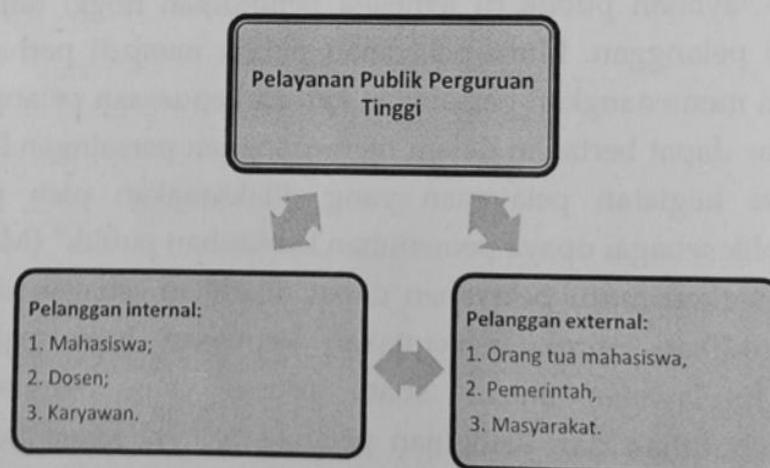


Diagram 1: Pelayanan Publik dan Pelanggan Perguruan Tinggi.

Diagram diatas dapat dijelaskan bahwa: Pelanggan internal dalam pendidikan tinggi adalah mahasiswa, dosen, dan karyawan. Sedangkan pelanggan external perguruan tinggi adalah orang tua mahasiswa, pemerintah dan masyarakat. Makna dari istilah lain terhadap pelanggan pendidikan tinggi adalah pelanggan primer perguruan tinggi adalah mahasiswa, pelanggan sekunder perguruan tinggi adalah orang tua, sedangkan pelanggan tertier perguruan tinggi adalah pemerintah dan masyarakat.

Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan primer/internal akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Sebagaimana dikemukakan oleh Wadwa dan Radja (2006, 222) bahwa kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya. Untuk mencapai mutu layanan sangat dibutuhkan kepada asas-asas, prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik dengan merumuskan SOP (*Standar Operating Procedure*).

Dengan memahami dan memberikan pelayanan berdasarkan asas-asas, prinsip-prinsip dan standar pelayanan maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan menjadi sangat penting karena akan menjadikan sebuah loyalitas kepada institusi dalam hal ini perguruan tinggi, mempromosikan, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi tersebut, meningkatkan *bargaining position* dari perguruan tinggi, dan meningkatkan citra dari perguruan tinggi tersebut. Selain itu mahasiswa atau civitas akademika lainnya juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang akan menempuh pendidikan di perguruan tinggi tersebut.

UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan lembaga penyelenggaran pelayanan publik dalam bidang pendidikan dan saat ini sedang melakukan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Banda Aceh. UIN Ar-Raniry Banda Aceh Banda Aceh berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan yang berkelanjutan dalam rangka meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang prima serta maksimal yang mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan publik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh Banda Aceh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengambilan lokasi penelitian di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan alasan karena UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai lembaga penyelenggara layanan publik dan sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. UIN Ar-Raniry Banda Aceh berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan yang berkelanjutan dalam rangka meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang prima serta maksimal yang mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah 10 orang dosen, 10 orang mahasiswa, dan 4 orang karyawan. Pemilihan subjek penelitian berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui standar pelayanan public di UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan metode purposive sampling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi, selanjutnya yang menjadi instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman telaah dokumentasi untuk melihat dengan jelas standar pelayanan public di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Analisis data yang ditemukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dicek keabsahan data menggunakan triangulasi data yaitu triangulasi sumber dengan melakukan wawancara dengan dosen, mahasiswa dan karyawan, selanjutnya menggunakan triangulasi metode yaitu dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi pada focus yang sama, kemudian melakukan triangulasi waktu yaitu dengan melakukan perpanjangan waktu selama enam bulan, dan selanjutnya adalah triangulasi teori yaitu dengan membandingkan dan mencocokkan temuan di lapangan dengan teori dari para ahli pelayanan publik. Selanjutnya data yang sudah terkumpul dianalisis dengan cara reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan dan selanjutnya data tersebut disusun secara sistematis dalam rangkaian kalimat-kalimat yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif dengan narasi yang sistematis mengenai standar pelayanan publik di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

B. Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan tentang temuan-temuan yang diperoleh di lokasi penelitian, baik yang berupa pernyataan, jawaban, argumentasi, hasil observasi maupun telaah dokumentasi dari

subjek penelitian dan didukung oleh teori-teori yang sesuai demi memperkuat hasil temuan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan ini menunjukkan bahwa dosen dan karyawan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai pemberi layanan publik telah memiliki pengetahuan dan mendapatkan pemahaman terhadap prosedur pelayanan publik dari mengikuti pendidikan pada prajabatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS mengamanatkan bahwa: "Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Prajabatan dilaksanakan untuk memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawacana kebangsaan, kepribadian dan etika PNS, disamping pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas, dan budaya organisasi agar mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat", (Sutopo dan Adi Suryanto, 2006).

Temuan selanjutnya adalah pelayanan yang diberikan oleh dosen dan karyawan yaitu kepada mahasiswa sebagai pelanggan primer/internal, sebagian dosen dan karyawan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan pemahaman yang sudah diperoleh selama mengikuti prajabatan. Ini menunjukkan bahwa dosen dan karyawan telah memenuhi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, bertanggung jawab, keramahan, keterbukaan, melakukan pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak dengan pelanggan, dan perilaku yang dibutuhkan. Namun masih ada dosen dan karyawan yang sulit dihubungi dan masih menjalankan birokrasi yang berbelit-belit ini menunjukkan bahwa masih tidak memenuhi kriteria keterbukaan dalam memberikan pelayanan.

Temuan lainnya adalah dosen dan karyawan sebagai penerima layanan yaitu sebagai pelanggan internal masih belum mendapatkan pelayanan yang baik, seperti pengurusan SKP, pajak, pangkat, semua itu masih harus diurus sendiri oleh dosen dan karyawan padahal UIN Ar-Raniry Banda Aceh mempunyai bidang Kepegawaian. Temuan lainnya adalah keterbukaan informasi dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti toilet yang masih kurang bersih, ruang tunggu dan tempat parkir yang belum memadai. Semua gejala di atas menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan karena belum dikerjakan secara profesional dan kualitas pelayanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh belum berjalan dengan baik.

Hal tersebut di atas bertolak belakang dengan hadis bahwa "sesungguhnya Allah menyukai hambanya yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan maka dia melakukannya dengan profesional" (H.R Baihaqi). Pendapat yang lain mengenai temuan tersebut sebagaimana pendapat Parasuraman, Berry dan Zeithml (1988) mengenai dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh, salah satunya dari dimensi tersebut yaitu: "*Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan karyawan membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap".

Ini menunjukkan bahwa masih ada diantara karyawan yang kurang profesional dan belum responsif dalam memberikan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry dan Zeithml (1988) diformulasikan menjadi lima dimensi sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan karyawan membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap;
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan, dan;
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Temuan selanjutnya adalah mengenai pelaksanaan pelayanan sesuai kompetensi serta keadilan dalam memberikan pelayanan. Kenyataan di lapangan ditemukan bahwa masih ada karyawan yang belum mampu memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas dan standar pelayanan publik, seperti masih adanya tebang pilih, masih berkata kurang sopan, masih belum memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas). Hal ini bertolak belakang dengan pendapat Mahmudi (2010) dalam standar pelayanan publik point ke enam yaitu: "Kompetensi petugas pemberi pelayanan; perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan".

Selanjutnya adalah kebutuhan karyawan dan dosen terhadap SOP pelayanan publik. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa karyawan dan dosen belum mendapatkan SOP pelayanan publik UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan sesuai dengan telaah dokumentasi hanya ditemukan buku standar mutu UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2014 dan belum dipaparkan mengenai SOP pelayanan publik. Sedangkan SOP pelayanan publik merupakan spesifikasi teknis atau sesuatu yang telah dibakukan sebagai ukuran atau patokan dan persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) mencakup enam bidang yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Standar pelayanan publik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian/kejelasan dan kepastian; harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Biaya pelayanan/ekonomis: harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan dan disesuaikan dengan kemampuan pelanggan untuk membayar.
4. Produk pelayanan, harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka mendapatkan pelayanan berupa apa saja.
5. Sarana dan prasarana; harus ditetapkan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, bertanggungjawab, keramahan, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

Pemberian pelayanan publik juga harus berdasarkan asas-asas, seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010) mengenai asas pelayanan publik memperhatikan minimal 6 (enam) asas-asas sebagai berikut:

1. **Transparansi**, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Parsipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status social, dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain memperhatikan asas-asas yang harus dipenuhi sebagaimana tersebut diatas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain sebagaimana yang disebutkan oleh Sutopo dan Suryanto (2006) dan Mahmudi (2010), yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur, yaitu pelayanan hendaknya tidak berbelit-belit, dijalankan secara mudah, lancar, cepat, mudah dipahami.
2. Kejelasan dan kepastian, kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan seperti berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
4. Akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerjadan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyelesaian sarana teknologi informasi dan komunikasi.
6. Kemanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian layanan
7. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan

- dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
 10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Hal yang juga sangat penting diperhatikan dalam pelayanan publik adalah standar pelayanan. Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Standar merupakan spesifikasi teknis atau sesuatu yang telah dibakukan sebagai ukuran atau patokan dan persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang akan dilakukan dalam kegiatan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

C. Penutup

Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan primer/internal dan pihak yang menikmati atau memperoleh dampak dari suatu pelayanan yang merupakan misi yang harus diwujudkan oleh UIN Ar-Raniry Banda Aceh agar dapat bertahan dan memenangi persaingan yang semakin ketat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidakseragaman dalam memberikan pelayanan publik oleh karyawan dan dosen, sebagian dosen dan karyawan memberikan dan menerima pelayanan hampir memenuhi kriteria dan asas-asas serta prinsip-prinsip pelayanan publik, namun sebagian lagi belum memberikan dan menerima pelayanan publik sesuai kriteria dan asas-asas serta prinsip-prinsip pelayanan.

Temuan selanjutnya dosen dan karyawan hanya mendapatkan pengetahuan mengenai pelayanan publik dari pendidikan dan pelatihan prajabatan, mereka belum mendapatkan SOP pelayanan publik, mereka melaksanakan tugas dan fungsi belum berdasarkan SOP. Oleh karena itu mereka sangat membutuhkan SOP pelayanan publik dan SOP pelayanan akademik agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diberikan beberapa rekomendasi bahwa: melihat kepada UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai salah satu lembaga yang memberikan jasa dan juga lembaga pendidikan yang mencetak generasi penerus maka UIN Ar-Raniry Banda Aceh harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya, mengingat salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya UIN Ar-Raniry Banda Aceh segera melahirkan SOP pelayanan publik dan pelayanan akademik. Mahasiswa berhak mendapatkan mutu pelayanan dari karyawan dan dosen, selanjutnya dosen mendapatkan pelayanan mutu dari karyawan. Untuk itu, SOP pelayanan publik sudah merupakan hal yang wajib dimiliki oleh semua karyawan dan dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam menjalankan tugas.

Untuk itu semua cakupan standar pelayanan publik dan standar pelayanan akademik yang dimaksud di atas dapat lebih ditingkatkan melalui pendidikan, pelatihan, adanya kepuasan kerja dan pengawasan yang intensif, agar para pengguna jasa layanan dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh merasa cukup puas dengan layanan mutu yang diterima seperti yang diharapkan.

Daftar Rujukan

- Prasetyo, Bambang Jannah, ., Lina Miftahul. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Fiengenbaum, A., V. 1996. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill Book.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No. 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol.49.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. dan Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suharsaputra, Uhar. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (<http://kelembagaan.ristekdikti.go.id>).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Wadwa, Raja. 2006. School Organization. *Journal Of Education*. Vol. 72.

ISSN : 2461-1344

JURNAL PENDIDIKAN AKTUAL

Volume 2 No.2 Juli 2016

JPA

JARINGAN PENDIDIKAN ACEH

