

# **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK**

**( Studi Pelayanan Publik Pada Sub Bagian Akademik Dan Kemahasiswaan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)**

## **SKRIPSI**



Diajukan Oleh:

**APLAIDA**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
Prodi Ilmu Administrasi Negara  
NIM : 140802033**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
1441 H / 2019 M**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri Islam Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat, untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) dalam Ilmu  
Administrasi Negara

Diajukan Oleh:


**APLAIDA**

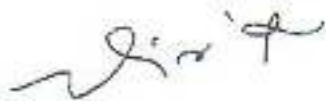
Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Prodi Ilmu Administrasi Negara  
NIM: 140802033

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Mahmuddin, M.Si  
NIDN. 2020107202

  
Dian Rubianty, SE, AK, MPA  
NIDN. 2017127403

**SKRIPSI**

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Beban Study Program  
Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara**

Diajukan oleh:

**APLAIDA  
140802033**

Pada Hari/Tanggal

Senin, 19 November 2018 M  
11 Rabi'ul Awwal 1440 H  
Di

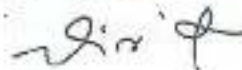
Darussalam – Banda Aceh  
**Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

**Ketua**



Dr. Mahmuddin, M.Si  
NIDN. 2020107202

**Sekretaris**



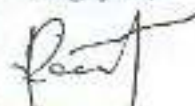
Dian Rubianty, SE. AK, MPA  
NIDN. 2017127403

**Penguji I,**



Muhammad Thalal, M.Si, M. Ed  
NIP. 197810162008011011

**Penguji II,**



Taulik, M. Si  
NIDN. 2018058903

**Mengetahui,  
Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN AR-RANIRY**



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 197307232000032002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aplaida  
NIM : 140802033  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas : UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 04 November 2018

Yang Menyatakan,



## ABSTRAK

Manajemen pelayanan publik pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan memberikan pelayanan berupa pembuatan surat-surat, kartu rencana studi, jadwal perkuliahan, ujian, transkrip nilai, kartu hasil studi, ijazah dan legalisir. Pelaksanaan tersebut bertujuan agar segala kegiatan perkuliahan berlangsung dengan baik dan benar. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan sub akademik yaitu pengurusan kartu rencana studi mahasiswa harus mengisi ulang kembali kartu rencana studi sesuai dengan arahan dan perubahan yang telah ditentukan oleh sub bagian akademik dan kemahasiswaan, sering terjadi pergantian absensi, ketidakhadiran dosen, serta belum optimalnya ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan publik (studi pelayanan publik pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada delapan tindakan-tindakan manajemen sub bagian akademik dan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yaitu (1) perencanaan (*planning*), (2) pengorganisasian (*organizing*), (3) penyusunan prosonil (*staffing*), (4) pengarahan (*directing*), (5) pengkoordinasian (*coordinating*), (6) pelaporan (*reporting*), (7) pembiayaan (*budgeting*) dan (8) penilaian (*assessment*). Tindakan-tindakan manajemen tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sering terjadi pergantian absensi dan perubahan kartu rencana studi, masih kekurangan ruangan kelas, dan kursi. Dalam pemberian pelayanan terdapat peluang yang bersifat internal dan eksternal yaitu penerapan teknologi yang memudahkan mahasiswa mengisi kartu tanda studi dan memeriksa nilai secara online, serta peminat jurusan semakin meningkat tiap tahunnya. Sedangkan tantangan yang bersifat internal dan eksternal yaitu fasilitas masih kurang, serta sumber daya manusia masih kurang seperti dosen tetap. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry belum optimalnya ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Pelayanan Publik, Akademik dan Kemahasiswaan*

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan ilmu pengetahuan, kesempatan, kemudahan dan kesehatan sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya dan sahabatnya yang telah membawa risalah Islam bagi seluruh umat manusia dalam kehidupan yang penuh kedamaian, persaudaraan, peradaban dan ilmu pengetahuan.

Berkat rahmat dan izin Allah SWT, penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Publik Pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan)”. Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dan memenuhi syarat-syarat kelengkapan akademik dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam kesempatan ini penulis dengan hati yang tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK., MA. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-raniry.

3. Reza Idria, S.H.I., M.A. selaku ketua prodi dan Seluruh Staf beserta Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah banyak membantu penulis selama ini.
4. Dr. Mahmuddin selaku pembimbing I dan juga selaku penasehat akademik penulis yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
5. Dian Rubiyanti, SE.Ak, M.P.A selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Jalaluddin, S. Ag., M.Pd. selaku Kasubagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dan Ibu Muhibbah, S. Fil.I Staf Subbag Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan serta Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Terima kasih yang teristimewa kepada Ayahanda (Jorot) dan Ibunda Tercinta (Aswati) yang telah memberi kasih sayang kepada penulis serta berkat jasa mereka penulis dapat menyelesaikan kuliah dan juga kepada seluruh keluarga besar penulis khususnya kepada Adik-Adik Tercinta (Aminah, Darmiana, Novitasari, Ismail). Yang telah memberi motivasi, do'a dan dukungan kepada penulis.
8. Terima kasih juga kepada teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2014 dan teman-teman Kos 40 (Irawan) beserta sahabat-sahabat tercinta yang

telah membantu dengan do'a dan dukungan. Khususnya kepada sahabat-sahabat tercinta (Rabudin, Aslinda, Rita, Evi, Vera, Wanda, Rima, Sina, Lola,).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan akibat keterbatasan ilmu dan pengalaman yang penulis miliki, oleh karena itu kritikan dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, Aminya Rabbal'Alamin.

Banda Aceh , 22 Oktober 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penjelasan Istilah .....	8
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Pengertian Manajemen .....	10
C. Pengertian Manajemen Publik .....	14
D. Paradigma Manajemen .....	20
E . Sejarah Perkembangan Ilmu Manajemen .....	22
F . Unsur-unsur Manajemen .....	24
G . Proses Kegiatan dan Fungsi Manajemen .....	24
H . Pelayanan Publik .....	29
I . Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	32
J . Asas dan Hakikat Pelayanan Publik.....	34
K . Standar Pelayanan Publik .....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Teknik Pengumpulan Data .....	40
D. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Sejarah Singkat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.....	43
2. Visi Misi dan Tujuan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan .....	46

3. Struktur Organisasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Pemerintahan .....	49
4. Tugas Pokok Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan .....	50
5. Standar Pelayanan Minimal Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Kepada Mahasiswa .....	53
6. Pemberian Pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Kepada Mahasiswa. ....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
1. Manajemen Pelayanan Publik Pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	58
2. Peluang dan Tantangan Pelayanan Pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan .....	68
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Perangkat atau Alat Kerja Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan .....	52
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian.....	76
Lampiran 2 : Rencana Kerja Tahunan (RKT).....	78
Lampiran 3 : Surat Pengutusan Dekan.....	80
Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup.....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) merupakan fakultas yang lahir pada tahun 2014, setelah berubahnya status dari IAIN Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. UIN Ar-Raniry secara resmi berdiri berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam rangka “menjadi fakultas riset yang unggul dan berjiwa enterpreneur bidang sosial dan pemerintahan serta mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa yang berbasis islam dengan memperhatikan kearifan lokal melalui proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2025 dan melaksanakan pendidikan yang berbasis dinul Islam, sehingga pola pikir, wawasan dan keterampilan mahasiswa di bidang ilmu sosial dan ilmu pemerintahan berkembang sesuai dengan nilai-nilai keislaman, keacehan dan keindonesiaan.”<sup>1</sup>

FISIP secara struktur organisasi terdiri dari Dekan, Jurusan, Laboratorium, dan Bagian Tata Usaha dalam kegiatan memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa yang dilaksanakan oleh Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry. Penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dipimpin oleh seorang Dekan mengkoordinasikan dengan seluruh perangkat<sup>2</sup>nya Wakil, Kepala Bagian, Ketua Jurusan dan Kepala Sub

---

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry, Buku Profil, Tahun 2016. hlm. 2.

Bagian sebagai unsur pelaksanaan administrasi Fakultas.<sup>3</sup> Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan merupakan bagian dari struktur organisasi Fakultas sebagai pelaksana administrasi akademik fakultas. Sub Bagian Akademik bertanggung jawab kepada kepala bagian Tata Usaha dan Wakil Dekan I yang berhubungan dengan kegiatan akademik. Sedangkan yang berkaitan dengan kemahasiswaan bertanggungjawab kepada Wakil Dekan III, secara langsung atau secara tidak langsung.<sup>4</sup>

Secara umum tugas pokok Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah bidang pendidikan dan pengajaran, bidang dokumentasi registrasi serta penataan administrasi akademik yang memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa dalam proses kegiatan belajar mengajar. Sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh. (“ Sub Bagian Administrasi Akademik diselenggarakan untuk memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada mahasiswa dengan mengutamakan prinsip efektivitas, efisiensi dan akurasi. Pelayanan administrasi akademik sebagaimana dimaksud diselenggarakan pada fakultas, pascasarjana, jurusan, program studi dan unit terkait lainnya.”)<sup>5</sup>

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam hubungan interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai pada Sub

---

<sup>3</sup> Pasal 10 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

<sup>4</sup> Basir Barthos, *Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia Proses Pendirian, Penyelenggaraan dan Ujian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hlm 1.

<sup>5</sup> Pasal 86 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan menyediakan informasi kepada mahasiswa.<sup>6</sup> Supaya proses pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan, setiap mahasiswa dan interaksi antara para pegawai dengan mahasiswa dapat terbina dengan harmonis, setiap pegawai hendaknya memiliki landasan yang pasti dalam bertindak atau mengambil keputusan. Mereka berfungsi sebagai pelaksana pelayanan pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan seorang pelaksana pelayanan pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh harus mengabdikan kepada kepentingan umum dan kemahasiswaan, bukan sebaliknya, oleh karena itu disamping harus memenuhi persyaratan-persyaratan teknis seperti inteligensia, kemampuan mengambil keputusan, wawasan ke depan, atau kemahiran manajemen, mereka harus mempunyai landasan normatif yang terkandung dalam nilai moral.<sup>7</sup>

Pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan sebagai usaha untuk melayani semua kebutuhan mahasiswa agar proses kegiatan belajar mengajar berjalan dengan baik, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan kebutuhan yang diperlukan mahasiswa.<sup>8</sup> Pelayanan akademik dan kemahasiswaan adalah salah satu pelayanan yang penting dalam pelayanan publik, karena juga menyangkut pelayanan terhadap masyarakat yang sifatnya khusus. Menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan

---

<sup>6</sup> Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 155.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 96.

<sup>8</sup> Suryosubroto, *Tatalaksana kurikulum*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), hlm. 17.

seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>9</sup> Agung Kurniawan memberikan definisi pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh bertujuan mendidik dan mempersiapkan sarjana muslim taqwa, ahli dalam bidang sosial dan ilmu pemerintahan yang baik dan mampu menerapkan, mengembangkan pengetahuannya dalam berbagai lembaga instansi pemerintahan demi pencapai cita-cita mulia dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih. Untuk dapat memberikan bekal memadai agar lulusannya berkualitas dan kompeten dibutuhkan adanya pelayanan akademik yang juga berkualitas. Untuk mewujudkan tujuan tersebut dibutuhkan penataan organisasi fakultas yang baik, dalam hal ini adalah Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswa FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh.<sup>11</sup>

Mahasiswa khususnya di FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh sangat membutuhkan pelayanan yang baik dari Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Kelancaran belajar mengajar ditentukan dari bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Mahasiswa dapat lancar belajarnya apabila segala urusan yang berkaitan dengan pelayanan dari Bagian Akademik juga berjalan lancar, misalnya pengurusan surat aktif kuliah, surat non aktif kuliah, surat pindah kuliah,

---

<sup>9</sup> Meonir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 26.

<sup>10</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 128.

<sup>11</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry, *Buku Profil...*, hlm. 5.



informasi kuliah, informasi perpustakaan, forum diskusi, jadwal kuliah, pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), transkrip nilai, serta sarana dan prasarankuliah.<sup>12</sup> Jadi pelayanan Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan sangatlah penting untuk memperlancar cara belajar mahasiswa. Apabila pelayanan yang di bagian Akademik tidak ada kendala yang dihadapi mahasiswa dalam menjalankan proses pembelajaran pada perkuliahan, serta prosesnya yang cepat dan akurat, maka cara belajar mahasiswa semakin baik, mahasiswanya pun bisa cerdas, dan dapat menjadi mahasiswa yang berprestasi.<sup>13</sup> Dengan demikian mahasiswa akan lebih fokus pada pelajaran di kuliah, artinya pikiran mahasiswa tidak bermacam-macam dengan urusan yang lain.

Berdasarkan realita awal bahwasannya masih terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan KRS. Kendala yang sering dihadapi mahasiswa dalam pengurusan KRS adalah sebagai berikut. (1) adanya perubahan pergantian mata kuliah dari matakuliah yang sebelumnya terdapat di portal dan sudah diisi sebelumnya oleh mahasiswa di KRS masing-masing. Perubahan ini menyebabkan mahasiswa harus mengisi ulang kembali KRS tersebut sesuai dengan arahan dan perubahan yang telah ditentukan oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh. (2) sering terjadi pergantian absensi karena ada nama mahasiswa yang belum masuk dalam absensi tersebut dikarenakan keterlambatan mahasiswa dalam pengisian KRS. (3) ketidakhadiran dosen mengajar pada awal semester

---

<sup>12</sup> Akhmad Soleh, *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta: LKIS, 2016), hlm. 163.

<sup>13</sup> Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Prenada Media group, tt), hlm. 155.

membuat jadwal masuk kuliah di akhir semester menjadi padat dengan tambahan masuk kuliah untuk mengejar materi kuliah yang masih tertinggal, sehingga mengakibatkan proses belajar mengajar tidak efektif lagi. Serta belum optimal ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran. Hal ini dapat dilihat dari masih kekurangan ruangan kelas, kursi, *Air Conditioner* (AC) baru di sediakan tapi tidak bisa di gunakan karena masih ada kendala, dan Liquid Crystal Display (LCD) yang digunakan sebagai proyektor dalam mengajar rusak sehingga proses perkuliahan sedikit terhambat.

Dari uraian di atas terlihat jelas bahwa pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung proses belajar mahasiswa di fakultas, untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam visi misi FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi kontribusi untuk lebih baik dalam pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan pengguna jasa FISIP dalam rangka pelayanan pendidikan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan publik pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Apa saja peluang dan tantangan yang dihadapi oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan kepada mahasiswa?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan publik pada Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui apa saja peluang dan tantangan pada Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan kepada mahasiswa.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **a. Secara Teori**

Dapat dijadikan sebagai pertimbangan atau rujukan bagi peneliti selanjutnya, khususnya bidang manajemen FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

#### **b. Akademis**

Sebagai pengetahuan dan aplikasi dari selama belajar kuliah dalam pengembangan potensi di bidang manajemen FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sekaligus sebagai syarat akademis dalam memperoleh gelar sarjana di FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## E. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan bagi para pembaca dalam memahami istilah yang ada dalam penulisan ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat di dalam penulisan penelitian ini. Adapun istilah yang dimaksud, yaitu:

### 1. Manajemen

Manajemen adalah pekerjaan intelektual yang dilakukan orang dalam hubungannya dengan organisasi. Para pakar mendefinisikan manajemen dengan berbagai formulasi. Menurut Stoner mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

### 2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok masyarakat terhadap suatu kebutuhan baik pada birokrasi pemerintahan maupun lingkungan masyarakat umum. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> A. F. Stoner James, DKK. *Manajemen*, edisi Indonesia, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1996), hlm. 4.

<sup>15</sup> Drs.Jailani,M,SI *Pengantar Manajemen Publik*, (Banda Aceh:CV Citra Kreasi Utama,2011) hlm. 27.

### 3. Publik

Publik adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan group kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan kelompok besar. Istilah publik atau “public” dalam bahasa Inggris tidak mempunyai arti yang sama dengan istilah “masyarakat” atau “society” dalam bahasa Inggris. Masyarakat atau “society” menurut J.B.A.F. Mayor Polak, adalah wadah seluruh antar hubungan sosial dengan seluruh jaringannya dalam arti umum, tanpa menentukan suatu batas tertentu.<sup>16</sup>

### 4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Oemi Abdurracman Oemi, *Dasar-dasar Publik Relations*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 28.

<sup>17</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik...* hlm. 128

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORITIS**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini dilakukan oleh M. Yusron AINU Sa' di.<sup>17</sup> Pada tahun 2018 dengan judul "Manajemen Layanan Publik dalam Citra Lembaga Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo" Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

<sup>i</sup> Kesamaan yang terdapat dipenelitian dengan penelitian yang terdahulu ini adalah objek dari penelitian merupakan manajemen pelayanan publik. Kemudian penelitian ini sama-sama merupakan penelitian kualitatif deskrip<sup>18</sup>tif, teknik pengumpulan data sama-sama Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Namun yang membedakannya adalah penelitian ini menggunakan dengan Citra Lembaga Studi Kasus.

#### **B. Pengertian Manajemen**

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam

---

<sup>17</sup> M. Yusron AINU Sa' di, *Manajemen Layanan Publik dalam Citra Lembaga Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo* (skripsi) (Surabaya: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2018).

upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>19</sup> Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzhim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.<sup>20</sup> Manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa latinnya: *manus*) yang berarti: memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. George R. Terry, mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>21</sup>

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan manajemen adalah usaha mencapai tujuan suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan dan pengendalian.<sup>22</sup>

Shafritz dan Russel mengartikan manajemen adalah berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya seperti orang

---

<sup>19</sup> James A.F. Stoner dan Charles Wankel, *Manajemen Third Edition*, (New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1986) hlm.4.

<sup>20</sup> Asy'ari, *Kamus Lengkap Bahasa Arab*, (Bandung: Pustaka Ilmu, 2001), hlm. 79.

<sup>21</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 1.

<sup>22</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Inti Idayu Press, 1993), hlm. 3.

dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi, Definisi ini tidak menunjukkan proses yang bertanggung jawab menjalankan proses tersebut.<sup>23</sup>

Sondang Siagian, mendefinisi manajemen adalah kemampuan/keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>24</sup>

Dasar-dasar manajemen adalah:

1. Adanya kerja sama diantara sekelompok orang dalam ikatan formal.
2. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai.
3. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur.
4. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.
5. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dilakukan.
6. Adanya human organization.<sup>25</sup>

Nickels Mchugh mendefinisikan manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.<sup>26</sup>

Sebagian dikutip oleh F.W. Taylor mengemukakan asas-asas manajemen sebagai berikut:

1. Pengembangan metode-metode kerja yang terbaik.
2. Pemilihan serta pengembangan para pekerja.

<sup>23</sup> Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik...*, hlm. 82.

<sup>24</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah...*, hlm. 5.

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 6.

<sup>26</sup> Sule Tisnawati Ernie dan Saefullah kurniawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenada Media, 2006), hlm. 6.



3. Usaha untuk menghubungkan serta mempersatukan metode kerja yang terbaik dan para pekerja yang terpilih dan terlatih.
4. Kerja sama harmonis antara manajer dan non manajer meliputi pembagian kerja dan tanggung jawab manajer untuk merencanakan pekerjaan.<sup>27</sup>

Weihrich dan Koonz mengartikan manajemen adalah suatu proses merancang dan memelihara suatu lingkungan dimana orang-orang bekerja sama di dalam suatu kelompok dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan seefisien mungkin.<sup>28</sup>

Kesimpulan yang dapat ditarik dari semua defenisi diatas sebagai berikut:

1. Manajemen adalah perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni.
2. Manajemen adalah proses yang sistematis, terkoordinasi dan kopratif dalam usaha memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.
3. Manajemen mempunyai tujuan tertentu, berhasil tidaknya tujuan tergantung pada kemampuan mempergunakan segala potensi yang ada.
4. Manajemen hanya dapat diterapkan pada sekelompok manusia yang berkerja sama secara formal serta mempunyai tujuan yang sama pula.
5. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efesien.
6. Dalam manajemen, kepemimpinan mrupakan faktor yang sangat dominan.
7. Manajemen merupakan sistem kerja sama yang koperatif dan rasional.

<sup>27</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah...*, hlm.8.

<sup>28</sup> Suharli dan Yanyan Bahtiar, *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*, (Jakarta: PT Penerbit Erlangga, tt), hlm. 6.

8. Manajemen didasarkan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.<sup>29</sup>

### C. Pengertian Manajemen Publik

Pada dasarnya manajemen publik yaitu manajemen instansi pemerintah. Overman mengemukakan manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific management*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “*rational-instrumental*” pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Berdasarkan pendapat Overman tersebut,OTT, Hyde dan Shafritz mengemukakan bahwa manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang tumpang tindih. Tapi untuk membedakan keduanya secara jelas maka dapat dikemukakan bahwa kebijakan publik merefleksikan sistem otak dan syaraf, sementara manajemen publik merepresentasikan sistem jantung dan sirkulasi dalam tubuh manusia. Dengan kata manajemen publik merupakan proses menggerakkan SDM dan non SDM sesuai perintah kebijakan publik.

Sebagian dikutip oleh Steven Ott, Albert Hyde dan Jay Shafritz berpendapat bahwa dalam tahun 1990an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting sangat menantang yaitu:

---

<sup>29</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah...*, hlm. 5.

1. Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
2. Rasionlitas dan akuntabilitas.
3. Perencanaan dan control.
4. Keuangan dan penganggaran.
5. Produktivitas sumber daya manusia.

Isu-isu ini telah menantang sekolah atau perguruan tinggi yang mengajarkan manajemen publik atau administrasi publik untuk menghasikan calon manajer publik profesional yang kualitas tinggi, dan sistem penataan manajemen yang lebih baik.<sup>30</sup>

Pengembangan manajemen publik dimasa mendatang, menurut “*The National Commission on Publik Servigre*” di Amerika Serikat lihat Ott, Hyde dan Shafritz perlu memperhatikan beberapa hal yaitu:

1. Perlu mengidentifikasi secara jelas peran dari pelayanan publik dalam proses demokratis, sekaligus standar etika dan kinerja yang tinggi dari para pejabat.
2. Perlu fleksibilitas dalam menata organisasi, kebebasan memperkerjakan dan memecat pegawai yang harus diberikan kepada para petinggi kabinet dan pimpinan instansi.
3. Pengangkatan atau penunjukan pejabat oleh presiden harus dikurangi, dan lebih diberikan ruang pengembangan karier profesional.

---

<sup>30</sup> Harbani pasalong, *Teori Administrasi Publik...*, hlm. 83.

4. Pemerintah harus melakukan investasi lebih besar dibanding pendidikan dan pelatihan eksekutif dan manajemen.<sup>31</sup>

Manajemen publik merupakan suatu spesialisasi baru, tetapi berakar dari pendekatan normatif, Woodrow Wilson penulis “The Study of Administration” di tahun 1887 dalam Shafritz dan Hyde merupakan pionernya. Di dalam aliran ini yang di bicarakan benar-benar manajemen publik Wilson mendesak agar ilmu administrasi publik segera mengarahkan perhatiannya pada orientasi yang dianut dunia bisnis, perbaikan kualitas personel dalam tubuh pemerintah, aspek organisasi dan metode-metode pemerintahan. Fokus dari ajaran tersebut adalah melakukan perbaikan fungsi eksekutif dalam tubuh pemerintahan karena waktu itu dinilai telah berada diluar batas kewajaran sebagai akibat dari merebaknya gejala korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dengan mengadopsi manajemen business. Wilson meletakkan empat prinsi-prinsip dasar bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang yaitu:

1. Pemerintah sebagai setting utama organisasi.
2. Fungsi eksekutif sebagai focus utama.
3. Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi.
4. Metode perbandingan suatu metode pengembangan bidang administrasi publik.<sup>32</sup>

Wilson sebenarnya sangat mempengaruhi upaya pengembangan manajemen publik sampai sekarang. Pengembangan paradigmapun mengikuti perkembangan

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm. 84.

<sup>32</sup> *Ibid*, hlm. 96.

administrasi publik. Henry seperti dikotomi administrasi-politik paradigma pertama (1900-1926), prinsip-prinsip administrasi paradigma kedua (1927-1937), ilmu politik paradig ketiga (1950-1970), administrasi sebagai paradig keempat (1956-1970). Warna manajemen publik dapat dilihat pada masing-masing paradigma, misalnya dalam:

*Paradigma pertama*, pemerintah diajak mengembangkan sistem rekrutmen, ujian pegawai, klasifikasi jabatan, promosi, disiplin dan pensiun secara lebih baik. Manajemen sumber daya manusia dan barang/jasa harus diupayakan akuntabel agar tujuan negara dapat tercapai.

*Paradigma Kedua*, dikembangkan prinsip-prinsip manajemen yang diklaim sebagai prinsip-prinsip universal yang dikenal sebagai POSDCORB (*planning, organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgeting*), yang merupakan karya besar Luther Gullick dan Lundall Urwick di tahun 1937. Prinsip-prinsip ini kemudian dikritik dalam karya “*Administrative Behavior*”, yang mengajak para ahli tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagai diajarkan dalam rasional tetapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan (*decision making*). Kritik ini telah memberikan ruang baik kemunduran pengembangan fungsi manajemen publik waktu itu, karena para ahli politik akhirnya melihat administrasi publik sekaligus manajemen publik sebagai kegiatan politik, atau lebih merupakan bagian dari ilmu politik.

*Paradigma ketiga*, karenanya fungsi-fungsi manajemen tidak perlu diajarkan secara normative, atau tidak perlu lagi melihat fungsi-fungsi manajemen tersebut sebagai sesuatu yang universal.

*Paradigma keempat*, setelah tidak menyetujui keritikan para ahli ilmu politik, konsep manajemen terus dikembangkan seperti didirikannya *School of Business* dan *Administrasi Publik* serta *Journal Administrative Science Quarterly* di *Cornell University* Amerika Serikat.<sup>33</sup>

Pada dasarwarsa 1990an, berkembang model manajemen publik baru *The New Publik Management* yang telah membawa inspirasi baru bagi perkembangan manajemen publik di berbagai negara. Di dalam manajemen publik baru ini pemerintah diajak untuk:

1. Meninggalkan paradigma administrasi tradisional dan menggantinya dengan perhatian kinerja atau hasil kerja,
2. Melepaskan diri dari birokrasi klasik dan membuat situasi, kondisi organisasi, pegawai dan para pekerja lebih fleksibel,
3. Menetapkan tujuan dan target organisasi dan personel lebih jelas, sehingga memungkinkan hasil melalui indikator yang jelas, lebih memperhatikan evaluasi program yang lebih sistematis, mengukur dengan menggunakan indikator ekonomi, efisiensi, dan efektifitas,
4. Staff senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah sehari-hari dari pada netral,

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 97.

5. Fungsi pemerintah adalah memperhatikan pasar, kontrak kerja luar, berarti pemberian pelayanan tidak selamanya melalui birokrasi saja (melakukan pelibatan sektor swasta),
6. Fungsi pemerintah dikurangi privatisasi, semuanya menggambarkan *New Publik Management* (NPM) memusatkan perhatian pada hasil, tidak lagi pada proses manajemen.

*New Publik Management* menawarkan Schroter, Eckhard dan Wollan dalam Samodra Wibawa menawarkan ide-ide pokok sebagai:

1. Privatisasi dan deregulasi
2. Pemisahan dan pemandirian unit-unit administrasi
3. Penerapan elemen kompetisi dalam perilaku administrasi
4. Peminjaman metode manajemen dari sektor swasta untuk sektor publik.

*New Management* menggambarkan pendekatan yang lebih realistis namun demikian tidak bebas nilai dari kritikan. Ada yang mengkritiknya dengan mengatakan bahwa NPM adalah suatu cara pandang baru menjalankan fungsi manajemen di sektor publik, sementara ada yang menyatakan tidak setuju karena manajemen ini cenderung bersifat swasta pada hal pemerintah sebenarnya berbeda orientasinya yaitu kepentingan publik.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm. 98.

#### D. Paradigma Manajeme

Perkembangan manajemen publik paling tidak dipengaruhi oleh beberapa pandangan yaitu manajemen normatif, manajemen deskriptif, manajemen strategik, dan manajemen publik. Manajemen normatif menggambarkan apa sebaiknya dilakukan oleh seorang manajer dalam proses manajemen. Pendekatan manajemen normatif melihat manajemen sebagai sebagai suatu proses penyelesaian tugas atau pencapaian tujuan. Efektifitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan-kegiatan organisasi direncanakan, diorganisir, dikordinasikan dan dikontrol secara efisien.<sup>35</sup>

Manajemen deskriptif menggambarkan apa yang kenyataanya yang dilakukan oleh manajer ketika menjalankan tugasnya. Pendekatan manajemen deskriptif dapat diamati dari karya H. Mintzberg. Mintzberg memberikan fungsi-fungsi yang bisa dilakukan oleh seorang manajer ditempat kerjanya. Menurut Mintzberg, fungsi manajemen yang benar-benar dijalankan terdiri atas kegiatan-kegiatan personal, interaktif, administratif dan teknis. Jenis pertama adalah kegiatan personal, yaitu kegiatan yang dilakukan manajer untuk mengatur waktunya sendiri, berbicara dengan para broker, menghadiri pertandingan dan kegiatan-kegiatan lain yang memuaskan dirinya atau keluarganya. Dalam konteks organisasi, kegiatan-kegiatan ini mungkin dianggap tidak penting, tetapi sebagai manusia, seorang manajer pasti terlibat, bahkan kandungan-kandungan menentukan keberhasilan karirnya. Seorang manajer yang berhasil mengatur kegiatan personal lebih sukses dalam memimpin organisasi.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm. 84

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 88



Manajemen Stratejik menggambarkan suatu cara memimpin organisasi untuk mencapai misi, tujuan dan sasaran. Pada dasarnya manajemen stratejik merupakan perpaduan antara konsep “manajemen” dan “stratejik”. Manajemen dapat diartikan sebagai proses penggerakan orang dan bukan orang untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan stratejik dapat diartikan sebagai kiat, cara dan/atau taktik yang dirancang secara sistemik dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisaisaia secara efesien dan efektif.<sup>37</sup>

Sedangkan pandangan Manajemen Publik menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan dan senyatanya pernah dilakukan oleh para manajer publik di instansi pemerintah. Manajemen publik merupakan suatu spesialisasi baru, tetapi berakar dari pendekatan normatif, Woodrow Wilson penulis “The Study of Administration” di tahun 1887 dalam Shafritz dan Hyde merupakan pionernya. Di dalam aliran ini yang dibicarakan benar-benar manajemen publik Wilson mendesak agar ilmu administrasi publik segera mengarahkan perhatiannya pada orientasi yang dianut dunia bisnis, perbaikan kualitas personel dalam tubuh pemerintah, aspek organisasi dan metode-metode pemerintahan. Fokus dari ajaran tersebut adalah melakukan perbaikan fungsi eksekutif dalam tubuh pemerintahan karena waktu itu dinilai telah berada diluar batas kewajaran sebagai akibat dari merebaknya gejala korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dengan mengadopsi manajemen business.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 90

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 96

Selanjutnya Manajemen Kinerja menggambarkan bagaimana merancang untuk meningkatkan kinerja organisasi. Surya Dharma, mengatakan bahwa manajemen kinerja suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu yang digerakkan oleh para manajer. Pada dasarnya manajemen kinerja, sebagai suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antara manajer, individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan di dalam organisasi. Selanjutnya, Ruki merumuskan manajemen kinerja, sebagai manajemen yang berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi pegawai. Kemudian, Bacal dalam Surya Dharma, mengatakan bahwa sebagai proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara pegawai dan atasannya. Proses ini meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan.<sup>39</sup>

#### **E. Sejarah Perkembangan Ilmu Manajemen**

Sepanjang dunia membutuhkan manajemen dan manajer, ilmu manajemen dibutuhkan peradaban. Ilmu manajemen telah berkembang sejak manusia pertama dan kedua lahir di bumi dan hidup berkelompok, mencapai beberapa puncak ribuan tahun sebelum Masehi antara lain sistem manajemen kerajaan atau suku adat, manajemen proyek 5000 tahun Sebelum Masehi di Mesir takkala mengorganisasi pembangunan piramida, sistem manajemen, hak kewajiban individu, aturan sosial dan bermasyarakat berbasis agama Hindu (ribuan tahun

---

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm. 98

Sebelum Masehi, manajemen dengan konsep kasta merupakan klasifikasi masyarakat yang paling eksplisit), Budha, Kristen, Islam, ajaran nilai luhur Konfusius, I Ching, Zen, Miyamoto Musashi, Sun Tzu, Von Clausewitz, manajemen berbasis hukum adat/etnis setempat, ditandai oleh beberapa pemikir manajemen pertama seperti 1776 melalui sistem produksi, spesialisasi SDM, skala ekonomi diperkenalkan Adam Smith dalam *The Wealth of Nation* (1723-90), Niccolo Machiavelli (1469-1527), lalu Jean Baptiste Say (1767-1832) keduanya banyak menulis pemikiran bagaimana menjalankan perusahaan, Robert Owen (1771-1858) pabrikan Skotlandia yang mempekerjakan SDM secara manusiawi dianggap sebagai pelopor manajemen personalia, kemudian muncul berbagai insinyur bernama Frederick Winslow Taylor, seorang insinyur yang ditokohkan sebagai pemikir pertama manajemen ilmiah pada awal 1900, diikuti sejumlah pemikir yang mengikuti jejak Taylor seperti Alfred Sloan di GM, diadopsi oleh pemikir industrialis seperti Henry Ford, Max Weber, seorang bapak teori organisasi umumnya, bapak konsep birokrasi khususnya berhasil meramu berbagai unsur mekanis, unsur sistem dan unsur perilaku organisasi kedalam berbagai jenis/model birokrasi yang paling efisien/efektif secara kontekstual.

#### **F. Unsur-unsur Manajemen**

Menurut Hasibuan, “manajemen hanyalah merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi (perusahaan), karyawan dan masyarakat secara optimal. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat

ditingkatkan serta dapat lebih bermanfaat. Adapun unsur-unsur manajemen terdiri dari: man, money, methods, machines, material, dan market, yang disingkat dengan 6M.<sup>40</sup>

1. Man (Manusia)
2. Money (Uang)
3. Methods (Metode)
4. Machines (Mesin)
5. Material (Bahan)
6. Market (Pasar)

### **G. Proses Kegiatan dan fungsi Manajemen**

Luther Gulich mengemukakan tujuh macam fungsi manajemen yang terkenal dengan POSDCORB yaitu: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personil (*staffing*), pengarahan (*directing*), pengorganisasian (*coordinating*), pelaporan (*reporting*), dan pembiayaan atau pengarahan (*budgeting*). Bila kita memperhatikan fungsi manajemen daei George R. Teery dan Luther Gulich tersebut diatas, maka pada dasarnya masih diperlukan unsur lain yaitu penilaian (*assessment*). Evaluasi atau penilaian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.<sup>41</sup>

#### **1. Perencanaan ( *Planning* )**

---

<sup>40</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah...*, hlm. 1.

<sup>41</sup> A.W. Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*, (Jakarta: PT Bina Aksara, 1987), hlm. 8.

Perencanaan adalah kegiatan pertama yang dilakukan dalam administrasi. Rencana merupakan serangkaian keputusan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan di masa yang akan datang. Rencana yang baik hendaknya diarahkan kepada tujuan (goal oriented). Rencana secara jelas mengemukakan:

- a. Apa yang akan dicapai, berkenaan dengan penetapan tujuan.
- b. Mengapa itu perlu dilakukan, berkenaan dengan alasan/motif perlunya kegiatan itu.
- c. Bagaimana akan dilaksanakan, berkenaan prosedur kerja, sasaran dan biaya.
- d. Bagaimana akan dilaksanakan, berkenaan penjadwalan kegiatan kerja atau pelaksanaan kegiatan, pentahapan kegiatan sampai dengan selesai.
- e. Siapa yang akan melaksanakan, berkenaan dengan orang-orang yang turut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan.
- f. Mengadakan penelitian, berkenaan dengan kegiatan mana yang telah selesai, sedang dan akan diselesaikan
- g. Kemungkinan-kemungkinan dapat mempengaruhi pelaksanaan, kegiatan mengadakan penyesuaian dan perubahan rencana.

## **2. Pengorganisasian (*Organizing*)**

Setelah menyusun rencana, selanjutnya diperlukan penyusunan atau pengelompokan kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan yang akan dilaksanakan dalam rangka usaha kerjasama tersebut. Perlu pengaturan, ada beberapa macam

jenis kegiatan, dikelompok-kelompokan, bagaimana hubungan antara kelompok jenis masing-masing. Kegiatan berarti juga pengelompokan tanggung jawab, pembagian dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggung jawab tertentu. Kegiatan dalam hal ini akan lebih mudah dan jelas ditunjukkan di dalam suatu bagan organisasi atau struktur organisasi.<sup>42</sup>

### **3. Penyusunan Personil (*Staffing*)**

Apabila telah disusun dan diatur susunan pekerjaan, jenis dan macamnya, luas dan bidang pekerjaan, pimpinan akan lebih mudah mengisi dengan tenaga-tenaga yang sesuai dengan tingkatan dan jenis pekerjaan atau kegiatan. Yang perlu diperhatikan dalam hal ini antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan dan keterampilan apa yang diperlukan untuk mengisi masing-masing pormasi yang dibutuhkan dalam kegiatan.
- b. Pengadaan tenaga-tenaga yang diperlukan.
- c. Bagaimana mengadakan seleksi.
- d. Penempatan kedalam fungsi dan tanggung jawab yang sesuai dan serasi.
- e. Penghargaan bagi tenaga berprestasi untuk merangsang kegairahan motivasi, perguruan atau penyangsian.
- f. Memberikan bimbingan dan penyuluhan, pengarahan yang lebih efisien dan efektif.<sup>43</sup>

### **4. Pengarahan (*Directing*)**

Kegiatan di sini meliputi antara lain:

---

<sup>42</sup> *Ibid.* hlm. 9.

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

- a. Memberikan penerangan, penjelasan informasi, kegiatan berhubungan secara menyeluruh terhadap tujuan yang hendak dicapai.
- b. Mengeluarkan peraturan, intruksi dalam rangka pelaksanaannya.
- c. Memberikan contoh-contoh dalam cara bekerja dan memperhatikan sikap yang baik (keteladanan).
- d. Mengadakan pengawasan.
- e. Dapat mengemukakan kebaikan, keburukan/kekurangan dalam pekerjaan (secara obyektif).
- f. Mengadakan koreksi, kekurangan/kelemahan meniadakan hambatan dan rintangan.

#### **5. Pengkoordinasian (*Coordinating*)**

Meliputi tugas-tugas yaitu:

- a. Setiap bagian atau petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dengan cara dan dalam waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Menghindarkan bagian atau petugas yang menghambat/merugikan pekerjaan dalam rangka kerjasama, jangan merugikan bagian dan atau petugas lain.
- c. Menghindarkan tumpang tindih menimbulkan kesalahpahaman, kekacauan atau membingungkan.
- d. Memupuk dan mengembangkan sikap saling percaya, kerjasama, baik antara sesama petugas maupun antar pekerjaan.

- e. Menghindarkan dan menyelesaikan segala macam perbedaan pendapat atau pertentangan yang akan menghambat usaha kerjasama.
- f. Menghindarkan kompetisi yang tidak sehat.
- g. Memupuk rasa persatuan dan kesatuan dengan pengertian setiap unsur petugas maupun pekerjaan yang tidak terlepas dari usaha sebagai suatu keseluruhan.

#### **6. Pelaporan (*Reporting*)**

Dalam pelaporan hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Apa yang harus dicatat.
- b. Bagaimana cara mencatatnya.
- c. Bagaimana menyimpan secara teratur, sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali apabila diperlukan.
- d. Apa yang harus dilaporkan, kepada siapa laporan tersebut disampaikan.
- e. Bagaimana menelaah laporan dalam peningkatan, pengembangan.<sup>44</sup>

#### **7. Penganggaran (*Budgeting*)**

Kegiatan penganggaran meliputi:

- a. Perencanaan dan penyusunan anggaran, disusun sesuai dengan mata anggaran atas dasar rencana anggaran.
- b. Mencari dan mengusahakan sumber-sumber biaya.
- c. Mengatur pemasukan, pengeluaran.
- d. Membuat pencatatan atau pembukuan.
- e. Membuat laporan keuangan.

---

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm. 11.



## 8. Penilaian (*Assessment*)

Penilaian bertujuan untuk mengetahui sampai di mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai, kegiatan mana yang belum diselesaikan atau yang sedang dalam penyelesaian. Kegiatan dari penilaian ini antara lain:

- a. Pempelajari perkembangan usaha atau kegiatan secara terus-menerus dengan cara-cara pemantauan (monitoring), sehingga dapat diketahui dengan segera segala sesuatu faktor yang menghambat dan faktor-faktor pendukung dalam kegiatan tersebut.
- b. Mengadakan pengukuran tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan, sesuai dengan program-program tertentu.
- c. Mengadakan berbagai usaha untuk memecahkan berbagai hambatan yang timbul demi kelancaran kegiatan pekerjaan.<sup>45</sup>

## F. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 1993 pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

---

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm. 12.

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.<sup>46</sup>

Publik adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan group kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan kelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk dalam kelompok itu mempunyai rasa solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terkait oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruangan dan tidak mempunyai hubungan langsung. Istilah publik atau “public” dalam bahasa Inggris tidak mempunyai arti yang sama dengan istilah “masyarakat” atau “society” dalam bahasa Inggris. Masyarakat atau ‘society” menurut J.B.A.F. Mayor Polak, adalah wadah seluruh antar hubungan sosial dengan seluruh jaringannya dalam arti umum, tanpa menentukan suatu batas tertentu.<sup>47</sup>

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan

---

<sup>46</sup> Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik...*, hlm. 128.

<sup>47</sup> Oemi Abdurracman Oemi, *Dasar-dasar Publik Relations...*, hlm. 28.

tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang di hasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif.
2. Pelayanan Barang.
3. Pelayanan Jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis

terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.<sup>48</sup>

### **G. Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Dalam kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

---

<sup>48</sup> *Ibid*, hlm. 129.

- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Sedangkan menurut Bharata ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan dengan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.<sup>49</sup>

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

---

<sup>49</sup> Barata, Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm.11.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah atau (pelanggan).<sup>50</sup>

## **H. Asas dan Hakikat Pelayanan Publik**

### **1. Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

a. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

b. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak, kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

---

<sup>50</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.34.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan pertauran perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi sekelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

## **2. Hakikat Pelayanan Publik**

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>51</sup>

### **I. Standar Pelayanan Publik**

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, “standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Penyelenggaraan berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun, menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Penyelenggaraan berkewajiban menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu diatur lebih

---

<sup>51</sup> Ratminto dan Atip Sepati Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 19.



lanjut dalam peraturan pemerintah. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tariff
6. Produk pelayanan
7. Sarana prasarana dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan, dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Wiranto, *Pengantar Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Universitas Trisakti, 2009), hlm. 115.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan di lapangan dengan merujuk pada landasan teori yang ada.<sup>52</sup> Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang sifatnya deskriptif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan dua jenis pendekatan penelitian yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.<sup>53</sup>

##### **a. Penelitian Kepustakaan**

Penelitian kepustakaan adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mencari informasi dari berbagai referensi yang relevan dengan penulisan skripsi ini, seperti buku-buku, majalah, dan karya ilmiah lainnya. Informasi yang didapatkan dijadikan sebagai bahan pendukung dan penguat analisa yang diperoleh dari penelitian lapangan.<sup>54</sup>

##### **b. Penelitian Lapangan**

Yaitu penelitian dilakukan untuk memperoleh data langsung dari lapangan sesuai dengan objek pembahasan menitik beratkan pada kegiatan

---

<sup>52</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hal. 95.

<sup>53</sup> Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 28.

<sup>54</sup> Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 112.

lapangan. Adapun cara pengumpulan data dalam penelitian lapangan ini dilakukan melalui observasi dan wawancara.<sup>55</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini penulis melakukan penelitian di kampus Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Pemerintahan pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Alasan penulis di kampus Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan adalah agar mempermudah dalam memperoleh data serta waktu, tenaga dan biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendukung kelancaran tugas pengumpulan data maka diperlukan teknik yang tepat. Teknik yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **a. Observasi**

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut.<sup>56</sup> Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan

---

<sup>55</sup> Cholid Narbuko, dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian: memberikan bekal teoretis pada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm.70

<sup>56</sup> Rahmat Kriyantono, *Riset Komunikasi, Cet, Ke IV*, (Jakarta: Kencana Prenada Group), hlm. 108.

melalui suatu pengamatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>57</sup>

Ketika teknik komunikasi tidak memungkinkan, maka observasi itu sangat bermanfaat. Di samping itu juga teknik ini sekaligus dapat mengecek langsung kebenaran setiap data yang disampaikan oleh para responden ketika diskusi.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai.<sup>58</sup> Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan sebelumnya. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.<sup>59</sup> Adapun yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Akademik dan kemahasiswaan 1 orang, Staf Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan 3 orang, dan Mahasiswa FISIP 10 orang.

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan tehnik *purposive sampling*. Tehnik *purposive sampling* adalah tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>60</sup> Alasan peneliti menggunakan pemilihan sampling ini karena peneliti menentukan orang

---

<sup>57</sup> Abdurahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm.104

<sup>58</sup> Burhan Bungin, (ed), *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 143.

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 138

<sup>60</sup> *Ibid*, hlm. 124.

sampel dari tahun Akademik 2014 - 2015 dengan jurusan Ilmu Administrasi Negara 5 orang dan jurusan Ilmu Politik 5 orang sampel sesuai dengan masalah atau tujuan dari penelitian ini.

c. Dokumentasi

Metode ini dipakai untuk melengkapi data wawancara diatas. Data ini berupa dokumen, arsip, catatan-catatan, surat-surat yang ada pada bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang dibutuhkan untuk keperluan data penelitian.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, Observasi dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman tentang objek dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain.<sup>61</sup> Jenis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang bersifat deskriptif-analitik, maksudnya menjabarkan dan menganalisis segala fenomena yang terjadi dari hasil penelitian yang diperoleh dan walaupun ada angka-angka sifatnya hanya sebagai penunjang.

---

<sup>61</sup> Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 34.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) didirikan pada tahun 2014, seiring dengan pergantian status IAIN Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN). UIN Ar-Raniry sendiri secara resmi didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Sebelum berubah status menjadi UIN, lembaga pendidikan tinggi ini bernama Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ar-Raniry yang didirikan pada tanggal 5 Oktober 1963 merupakan IAIN ketiga, setelah IAIN Sunan Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Keberadaannya dimulai dengan berdirinya Fakultas Syari'ah pada tahun 1960 dan Fakultas Tarbiyah pada tahun 1962, sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kemudian pada tahun 1962 didirikan Fakultas Ushuluddin, sebagai fakultas ketiga di IAIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan status swasta.

Setelah beberapa tahun menjadi cabang dari IAIN Yogyakarta, pada tahun 1963 fakultas-fakultas tersebut berafiliasi dengan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kondisi ini berjalan sekitar enam bulan, dan akhirnya IAIN Ar-Raniry resmi berdiri sendiri, tepatnya pada tanggal 5 Oktober 1963. Ketika diresmikan, IAIN Ar-Raniry telah memiliki tiga fakultas yaitu Fakultas Syari'ah, Fakultas

Tarbiyah dan Fakultas Ushuluddin. Kemudian, dalam perjalanannya, IAIN Ar-Raniry berkembang lagi dan menambah dua fakultas baru, yaitu Fakultas Dakwah (1968) dan Fakultas Adab (1983).

Dalam bahasa Arab IAIN disebut dengan Al-Jami'ah Al-Islamiyah Al-Hukumiyah. Sebagaimana institut-institut lainnya, Institut Agama Islam Negeri adalah sebuah lembaga pendidikan tinggi yang mengelola suatu rumpun ilmu dasar, yaitu agama Islam dengan sejumlah cabang dan sub cabang keilmuannya. Dari segi administrasi, UIN Ar-Raniry berada di bawah jajaran kementerian agama RI, yang pengawasan dan pelaksanaannya diserahkan kepada Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam melalui Direktorat Perguruan Tinggi Agama Islam.

Sebutan Ar-Raniry dinisbahkan dari nama belakang seorang ulama besar dan mufti Kerajaan Aceh Darussalam yang sangat berpengaruh pada masa Sultan Iskandar Tsani (1637-1641), yaitu Syeikh Nurudin Ar-Raniry, yang berasal dari Ranir (sekarang Rander) di India. Ulama ini telah memberikan sumbangan besar terhadap pemikiran Islam di nusantara pada umumnya dan Aceh pada Khususnya.

Sejak berdiri sebagai sebuah lembaga pendidikan tinggi Islam, UIN Ar-raniry telah menunjukkan peran yang strategis dalam pembangunan dan perkembangan masyarakat. Dengan misi melalui alumninya yang sudah bekerja, hampir di seluruh instansi pemerintah dan berbagai lembaga swasta, tidaklah berlebihan untuk disebutkan bahwa UIN Ar-Raniry telah berada dan menjadi “jantung hati Masyarakat Aceh”.

Dalam perkembangannya, UIN Ar-Raniry, di samping terus berbenah diri, juga telah membuka sejumlah program studi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, dalam upaya penyempurnaan keberadaannya, lembaga ini juga telah membuka Program Pascasarjana (S-2) pada tahun 1989 dan Program Doktor (S-3) pada tahun 2002. UIN berharap, melalui strata 3 dan semua program studi (Prodi) yang ada, akan lahir para pendidik, da'i, pemikir, dan ulama yang profesional serta sesuai dengan perkembangan dan perubahan zaman.

Seiring dengan tingginya tuntutan terhadap ilmu-ilmu alam dan sosial keagamaan untuk menyikapi problematika di dalam kehidupan bermasyarakat, maka pada tahun 2014 UIN Ar-Raniry membuka empat fakultas, yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Sains dan Teknologi serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dengan demikian sekarang UIN Ar-Raniry memiliki Sembilan (9) fakultas dengan empat puluh tiga (43) prodi pasca sarjana.

Kehadiran FISIP diharapkan menjadi solusi bagi berbagai persoalan sosial politik dan pemerintahan yang terjadi di Aceh, dengan memperhatikan kondisi daerah Aceh yang baru keluar dari situasi konflik yang berkepanjangan, perubahan paradigma pemerintah daerah, persoalan pembangunan sosial dan pemerintahan maka pihak pengelola UIN pun tergugah untuk membuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dengan dua program studi andalan yaitu Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Politik. Penyelenggaraan Program Studi Ilmu Politik dan Ilmu Administrasi Negara dilaksanakan berdasarkan surat mandat Direktur



Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor Un.07/R/PP.00.9/1656/2014 tanggal 22 April 2014.

Dalam rangka meningkatkan kualitas output mahasiswa, FISIP telah mengarahkan penyelenggaraan pendidikan dengan kurikulum Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), di Jurusan Ilmu Politik dan Jurusan Administrasi Negara.

## **2. Visi Misi dan Tujuan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

### **a. Visi**

Visi FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah “Menjadi Fakultas riset yang unggul dan berjiwa entrepreneur di bidang sosial dan pemerintahan serta mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa yang berbasis Islam dengan memperhatikan kearifan lokal melalui proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2025”.

### **b. Misi**

1. Melaksanakan pendidikan yang berbasis dinul Islam, sehingga pola pikir, wawasan dan keterampilan mahasiswa di bidang ilmu sosial dan pemerintahan berkembang sesuai dengan nilai-nilai keislaman, keacehan dan keindonesiaan
2. Melaksanakan riset dan kajian ilmu administrasi negara dan ilmu politik untuk mendukung terwujudnya tatakelola pemerintahan yang baik (*good governance*)
3. Melakukan pengabdian kepada masyarakat untuk mewujudkan demokrasi dan pemberdayaan masyarakat sipil (*civil society*)

4. Meningkatkan jaringan kelembagaan yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi (TCI) untuk menjalin sinergitas dengan berbagai lembaga formal dan informal.

c. Tujuan

FISIP UIN Ar-Raniry bertujuan mendidik dan mempersiapkan sarjana muslim yang taqwa, ahli dalam bidang sosial dan ilmu pemerintahan yang baik dan mampu menerapkan serta mengembangkan pengetahuannya dalam berbagai lembaga dan instansi pemerintahan demi pencapaian cita-cita mulia dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih.

Selanjutnya, tujuan FISIP adalah untuk mendidik sarjana muslim yang bertakwa, ahli sosial dan pemerintahan yang mampu lagi cakap mengembangkan dan menerapkan pengetahuannya dalam berbagai lembaga dan instansi pemerintahan. Sasarannya adalah:

- a. Untuk pembinaan tenaga administrasi dan calon tenaga administrasi.
- b. Membina dan meningkatkan kualitas tenaga administrasi melalui lanjutan pendidikan, workshop, dan kegiatan magang di lembaga-lembaga pemerintahan.
- c. Memotivasi dan mengarahkan tenaga administrasi untuk meningkatkan kemampuan meneliti dan menulis karya-karya ilmiah.
- d. Memfasilitasi program pengabdian kepada masyarakat.

- e. Pembenahan administrasi akademik dan fasilitas perkuliahan serta peningkatan jumlah pengangkatan dosen.
- f. Melanjutkan pembenahan dan perlengkapan administrasi mata kuliah, presensi dosen dan presensi mahasiswa.
- g. Meningkatkan efektifitas bimbingan skripsi.
- h. Meningkatkan efektifitas perkuliahan dengan memanfaatkan hasil evaluasi pelaksanaan perkuliahan.
- i. Berupaya terus menerus menambah buku-buku referensi pada ruang baca FISIP.
- j. Berupaya terus menerus menambah fasilitas perkuliahan.
- k. Meningkatkan intensitas penginformasian alumni ke lembaga-lembaga pemakai.
- l. Mengusulkan strifikasi untuk alumni yang mengalami masalah ketidakrelevan untuk pengangkatan.



#### **4. Tugas Pokok Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan adalah sub bagian penting di instansi pendidikan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan berfungsi untuk memenuhi tujuan internal kelembagaan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh *stakeholder* pengguna dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk menjamin pelaksanaan fungsi tersebut maka diperlukan konsep tugas pada sub pendidikan.

Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan mempunyai tugas dalam menyusun rencana, membagi tugas, memberi petunjuk dan menilai pelaksanaan tugas antara lain yaitu:

1. Membagi tugas kepada para staf sesuai dengan bidang tugas masing-masing
2. Memberi arahan kepada para staf untuk kelancaran pelaksanaan tugas
3. Mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan di Sub Bagian Akademik
4. Melaksanakan pembinaan staf di lingkungan Sub Bagian Akademik dalam melaksanakan tugas
5. Menyiapkan data dan anggaran sub bagian
6. Memonitor, mengevaluasi dan menilai pelaksanaan tugas staf
7. Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian dan mempersiapkan rencana dan program kerja Bagian (Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan/RKT)

8. Menyiapkan bahan dan menyusun Rencana Kinerja Tahunan
9. Menghimpun peraturan perundang-undangan di bidang Akademik
10. Mempersiapkan bahan penyusunan peraturan akademik
11. Mempersiapkan penyusunan buku Yudisium
12. Mempersiapkan bahan dan penyusunan kalender akademik
13. Mempersiapkan bahan dan penyelenggaraan kegiatan kuliah umum, Yudisium
14. Mengolah data mahasiswa pindah dan mutasi
15. Melayani permohonan kehilangan ijazah, akta dan transkrip nilai
16. Melayani legalisir transkrip nilai
17. Melakukan penyimpanan dokumen di bidang Akademik
18. Membuat statistik data kelulusan mahasiswa
19. Menyusun laporan sub bagian<sup>59</sup>
  - a. Kasubag Bagian Akademik dan Kemahasiswaan bertugas menyusun perencanaan program kegiatan Akademik dan Kemahasiswaan mengkoordinir pelaksanaan administrasi, pengisian KHS dan KRS, registrasi mahasiswa, menyusun roster perkuliahan dan menetapkan uniting perkuliahan.
  - b. Staf Subbag Dokumentasi dan Registrasi bertugas menyusun Nomor Induk Mahasiswa, menyelesaikan pembuatan transkrip, menyusun daftar Penasehat Akademik, Pendokumentasian nilai hasil ujian

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jalaluddin, S. Ag., M.Pd. Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018

mahasiswa untuk membuat KHS, dan mengorganisir pengisian KRS pada setiap semester.

- c. Staf Subbag Perkuliahan dan Ujian-ujian bertugas Menyampaikan surat-surat dan bahan ujian kepada setiap dosen, mengorganisir pengisian KRS pada setiap semester, mempersiapkan keperluan atau fasilitas selama jalannya perkuliahan, Pendokumentasian nilai ujian mahasiswa untuk membuat KHS.
- d. Staf Subbag Kemahasiswaan dan Alumni bertugas menyusun perencanaan program kerja akademik dan kemahasiswaan, penyelenggaraan kegiatan melaksanakan penilaian dan menyusun laporan semesteran.<sup>60</sup>

Tabel 4.1 Perangkat atau alat kerja sub bagian akademik dan kemahasiswaan

No	Perangkat Kerja	Digunakn untuk tugas	Jumlah
1	Komputer	Analisis penyimpanan data, dan mengolah data	6
2	Printer	Mencetak hasil kerja	3
3	Kalender akademik	Pedoman pelaksanaan program kegiatan akademik	1
4	Alat tulis kantor	Penunjang pelaksanaan kegiatan tugas	3
5	Meja, kursi, lemari	Media pelaksanaan kegiatan, penyimpanan arsip dokumen	3, 3, 1
6	Flash disk,	Media penyimpanan data	3
7	Gedung kuliah	Perkuliahan	2

*Sumber: Subbag Akademik dan Kemahasiswaan, 2018*

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jalaluddin, S. Ag., M.Pd. Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018

## **5. Standar Pelayanan Minimal Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Kepada Mahasiswa**

Standar Pelayanan Minimal merupakan suatu ketentuan mengenai Jenis Pelayanan Dasar yang berhak diperoleh mahasiswa secara minimal. Penerapan standar pelayanan minimal dan pemenuhan pelayanan dasar tersebut dilakukan oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan adapun standar pelayanan minimal antara lain sekurang-kurangnya sebagai berikut:

1. Perkuliahan dan Ujian, penjadwalan pelaksanaan perkuliahan dan ujian ditur dan dikoordinasi Subbag Akademik dan Kemahasiswaan.
  - a. Sesuai dengan Kalender Akademik UIN Ar-Raniry
  - b. Penjadwalan diatur pada setiap semester ganjil dan genap
  - c. Jadwal perkuliahan dan ujian sebagai pedoman atau panduan dalam proses kegiatan belajar mengajar<sup>61</sup>
  - d. Apabila jadwal mata kuliah beradu diberitahukan ke Subbag Akademik dan Kemahasiswaan
2. Pelayanan Pengisian dan Perubahan KRS
  - a. Mahasiswa dilayani secara administratif dalam pengurusan KRS apabila mahasiswa membayar SPP di semester tersebut.
  - b. Waktu pengisian dan perubahan KRS ditetapkan oleh bagian akademik fakultas yang telah disesuaikan dengan kalender akademik UIN Ar-Raniry

---

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan bapak Salihin Staf Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 25 September 2018



- c. Dengan prosedur mahasiswa membawa bukti pembayaran SPP ke Subbag Akademik dan Kemahasiswaan
  - d. Mahasiswa mengisi KRS sesuai dengan mata kuliah yang diijinkan oleh dosen PA (Penasehat Akademik)
  - e. Apabila karena sesuatu hal, terdapat mata kuliah tertentu yang telah diprogramkan dalam KRS tidak dapat diikuti oleh mahasiswa maka mahasiswa dapat membatalkan atau mengganti mata kuliah tersebut dengan mata kuliah yang lain dengan persetujuan PA, pembatalan atau perubahan mata kuliah dilakukan pada waktu perubahan KRS yang telah ditentukan akademi.
3. Pelayanan KHS dan Transkrip nilai
- a. Seorang mahasiswa dapat dilayani secara administratif dalam pengurusan Transkrip nilai apabila mahasiswa tersebut tercatat sebagai mahasiswa aktif dalam semester berjalan
  - b. Mahasiswa tersebut tidak sedang terkena sanksi aktif administratif pada semester tersebut.
  - c. Peruntutan surat yang dimaksud untuk keperluan administrasi lebih lanjut baik dari pihak fakultas Universitas maupun instansi lainnya
  - d. Dengan prosedur mahasiswa menyampaikan permohonan lisan pada Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan.
  - e. Memanggil mahasiswa tersebut dan menyerahkan KHS atau Transkrip nilai yang dimohon mahasiswa tersebut.

4. Pelayanan legalisir ijazah
  - a. Pemohon legalisir ijazah tersebut terdaftar sebagai Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
5. Dengan prosedur mahasiswa tersebut menunjukkan dokumen asli yang akan dilegalisir dengan standar waktu proses legalisir adalah ditentukan oleh staf bagian kemahasiswaan dan alumni.<sup>62</sup>

#### **6. Pemberian Pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Kepada Mahasiswa**

Dalam memenuhi segala kebutuhan mahasiswa FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik dan benar, sub bagian akademik dan kemahasiswaan dipilih sebagai pelaksana administrasi akademik dan kemahasiswaan Fakultas. Administrasi Akademik adalah sebuah lembaga pendidikan FISIP yang menyediakan suatu pelayanan baik itu pelayanan jasa maupun barang kepada mahasiswa yang berhubungan dengan masalah perkuliahan yang dialihkan pada bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan dikarenakan administrasi akademik ini adalah pusat dari bidang pelayanan yang tersedia di FISIP.

##### **1. Pelayanan Sub Bagian Akademik**

Tugas seorang pegawai pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan adalah memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan baik dan benar, agar mahasiswa dapat mengetahui segala informasi yang berkenaan dengan urusan akademik dan kemahasiswaan sehingga dapat mengikuti kegiatan

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Cut Erlina Staf Subagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 23 September 2018

proses belajar mengajar dengan baik. Ada pun pelayanan yang diberikan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan adalah sebagai berikut:

a. Perkuliahan

Manfaat dari kegiatan perkuliahan ini adalah agar mahasiswa dapat memahami dan mengerti apa yang diajarkan oleh dosen (sebagai fasilitator) kepada mahasiswa (sebagai penerima) dalam proses belajar mengajar supaya bisa memiliki jiwa *entrepreneur* di bidang sosial dan pemerintahan memiliki keterampilan serta mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa yang berbasis Islam. Sedangkan ruang lingkupnya adalah proses ini berlaku mulai dari penetapan KRS (Kartu Rencana Studi) mahasiswa sampai dengan proses persiapan ujian.<sup>63</sup>

b. Ujian

Fungsi dari kegiatan ini adalah untuk dapat mengevaluasi hasil belajar mahasiswa dalam proses perkuliahan yang telah dilakukan sejak pertama mulai masuk kuliah. Sedangkan ruang lingkupnya adalah kegiatan pembelajaran berjalan sesuai dengan rencana pembelajaran yang mengacu pada kalender akademik yang telah ditetapkan oleh Biro Rektor UIN Ar-Raniry dan jadwal perkuliahan yang sudah disusun oleh fakultas dan prodi. Rata-rata dalam satu semester terdapat 15 minggu, sehingga untuk mata kuliah 2 SKS jumlah pertemuan minimal 12 kali dan maksimal 16 kali tatap muka. Sementara untuk mata kuliah 3 SKS jumlah pertemuan maksimal sebanyak 24 kali. Sementara mata kuliah dengan bobot 4 SKS

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan bapak Salihin Staf Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 25 September 2018

jumlah tatap muka adalah maksimal 32 kali tatap muka langsung di ruang kuliah sampai dengan pengumuman hasil ujian mahasiswa.

c. Kartu Hasil Studi dan Transkrip

Fungsi dari kegiatan ini adalah untuk dapat mensosialisasikan dari hasil evaluasi akhir studi mahasiswa yang telah dilaksanakan pada setiap semester dan akhir studi secara keseluruhan. Sedangkan ruang lingkupnya adalah proses ini berlaku mulai dari penyeteroran nilai hasil setiap ujian sampai dengan penyerahan Kartu Hasil Studi mahasiswa.<sup>64</sup>

d. Ijazah dan Legaslisir

Pada saat mahasiswa telah menyelesaikan semua kegiatan studi akademiknya dengan sistem Satuan Kredit Semester yang telah ditentukan oleh pihak kampus, proses untuk mendapatkan ijazah dengan dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah yang disebut dengan skripsi. Kemudian melaksanakan sidang munaqasah skripsi dengan ketentuan kelulusan yang sudah ditentukan sepenuhnya oleh pihak dewan penguji, dan yang terakhir melakukan pengajuan ijazah yang dapat diproses langsung oleh pihak Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan yang ada di FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

e. Pelayanan Sub Bagian Kemahasiswaan

Adapun tugas seorang pegawai pada Sub Bagian kemahasiswaan adalah memberikan segala informasi yang berhubungan dengan kemahasiswaan yang ada di kampus, agar mahasiswa dapat mengetahui langsung informasi yang

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Muhibbah Staf Subbag Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018

dibutuhkan oleh mahasiswa serta informasi yang diberikan sesuai dan tepat. Dalam aktivitas pelayanannya yang diberikan kepada para mahasiswa mempunyai tiga sub bagian yang penting, antara lain yaitu:

- 1) Sub bagian perkuliahan dan ujian-ujian yang termaksud dalam bagian ini adalah seperti memberikan pelayanan Jadwal kuliah, Jadwal ujian, Absensi perkuliahan dan ujian, Kehadiran daftar dosen pengajar, dan pembagian penasehat akademik dan uniting.
- 2) Sub bagian registrasi dan dokumentasi pelayanan yang termaksud di dalam sub bagian ini antara lain adalah Transkrip nilai, Pengambilan atau pun pengembalian KRS dan KHS, Registrasi mahasiswa baru dan mahasiswa lama, dan Ijazah atau legalisir.
- 3) Sub bagian kemahasiswaan dan alumni adapun pelayanan yang diberikan pada sub bagian ini anatara lain adalah memberikan segala bentuk Pengumuman yang menyangkut tentang semua informasi kemahasiswaan dan Data alumni mahasiswa<sup>65</sup>

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Manajemen Pelayanan Publik pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>66</sup> Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

---

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Cut Erlina Staf Subagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 23 September 2018

<sup>66</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah...*, hlm. 3.

Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.<sup>67</sup>

Manajemen pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan suatu kegiatan pelaksanaan meliputi *input*, proses, *output* yang terdiri dari tindakan-tindakan manajemen dengan POSDCORB (*Planning Organizing Staffing Directing Coordinating Reporting Budgeting*) yaitu: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personil (*staffing*), pengarahan (*directing*), pengkoordinasian (*coordinating*), pelaporan (*reporting*), pembiayaan atau pengarahan (*budgeting*), dan penilaian (*assessment*),<sup>68</sup> dalam rangka untuk mencapai tujuan, melalui pemanfaatan sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan FISIP.

a. Perencanaan (*Planning*)

Pada tahap perencanaan, Sub Bagian akademik dan kemahasiswaan melakukan suatu hal yang berkaitan dengan alternatif untuk mencapai tujuan, melaksanakan, membuat program kerja dan prosedur. Hal pertama yang dilakukan oleh sub bagian akademik dan kemahasiswaan dalam melaksanakan *planning* adalah memilih sasaran organisasi. Membuat struktur kerja atau organisasi mulai dari direktur sampai divis-divisi yang bekerja dibawah garis koordinasi pimpinan. Setelah bentuk dari aktivitas atau garis kerja yang ditetapkan dalam proses

---

<sup>67</sup> Firman Alandari, Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Berau, *Journal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, No. 1, 2013.

<sup>68</sup> A.W. Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen...*, hlm. 8.

perencanaan, maka selanjutnya adalah untuk memvisualisasikan kegiatan-kegiatan yang diusulkan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Terselenggaranya manajemen administrasi bidang akademik, kemahasiswaan dan alumni yang efektif dan efisien dengan terlaksanakannya Uniting perkuliahan, UTS, UAS, proses penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS, ujian munaqasah, proses penerbitan ijazah, kegiatan yudisium dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan program perencanaan dibagian Rencana Kerja Tahunan.

*“Rencana kerja tahunan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan yang diselenggarakan sudah terlaksana dengan baik seperti ujian-ujian, transkrip nilai dan lain sebagainya yang dijalankan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan”<sup>69</sup>*

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pada proses ini, Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan membagi pekerjaan sudah sesuai dengan komponen-komponen pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Komponen tersebut bekerja sesuai dengan pekerjaan dan alokasi yang telah ditetapkan oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Dalam sistem kerjanya secara jelas diatur siapa yang menjalankan apa, siapa yang bertanggung jawab atas siapa, arus komunikasi dan memfokuskan sumber daya yang ada pada suatu tujuan yang diharapkan.

Keterangannya secara konkrit yaitu dengan pembagian kerja sudah sesuai dengan kriteria dan keahlian masing-masing. Seperti bagian Staf Subbag

---

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jalaluddin, S. Ag., M.Pd. Kasubagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018

Dokumentasi dan Registrasi bertugas menyusun Nomor Induk Mahasiswa, Staf Subbag Perkuliahan dan Ujian-ujian bertugas Menyampaikan surat-surat dan bahan ujian kepada setiap dosen, dan Staf Subbag Kemahasiswaan dan Alumni bertugas menyusun perencanaan program kerja akademik dan kemahasiswaan, penyelenggaraan kegiatan melaksanakan penilaian dan menyusun laporan semesteran.

c. Pengarahan (*directing*)

Setelah perencanaan disusun dengan matang selanjutnya dilakukan pengorganisasian kerja, maka pada tahap manajemen selajutnya adalah mengarahkan orang-orang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Fungsi pengarahannya adalah untuk mengarahkan kinerja dari setiap pegawai Akademik dan Kemahasiswaan yang harus patuh terhadap proses perencanaan dari pimpinan.

Pengarahannya juga dilakukan dapat membuat seorang yang bekerja atau bertugas di Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik dan benar adalah dengan melakukan pemanfaatan teknologi serta manajemen yang terarah dalam menjalankan setiap pekerjaan. Penyediaan fasilitas dan sarana *wareless* untuk dapat mengakses internet serta sarana dan prasarana birokrasi yang lebih memadai harus selalu ditingkatkan sehingga suasana akademik yang kondusif dapat terus terjaga. Dalam hal ini aturan-aturan akademik menjadi pedoman utama sehingga setiap kegiatan akademik lebih terarah yang akhirnya menghasilkan suasana yang lebih profesional.



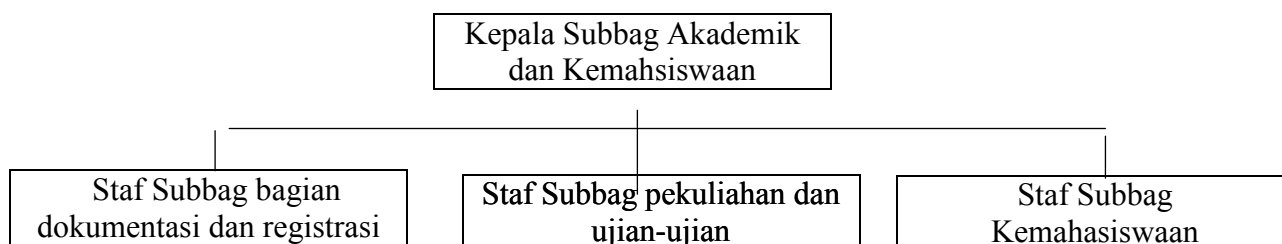
d. Pengkoordinasian (*coordinating*)

Pengkoordinasi adalah penyatuan tujuan untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengkoordinasian pada tahap ini, Kasubbag Sub Akademik dan Kemahasiswaan melakukan pengkoordinasian terhadap para pegawai atau unit dibawahannya untuk mengumpulkan segala bentuk data atau dokumen yang diperlukan untuk menilai kemajuan dan kemunduran dalam pelaksanaan segala kegiatan kinerja para petugas pegawai. Pengkoordinasian dilakukan untuk dapat membedakan apa yang sedang dijalankan atau yang sudah dikerjakan dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya.

Dengan demikian dibutuhkan standar, ukuran, kriteria dan aturan supaya dapat mengetahui manajemen yang dijalankan oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dengan sistem Informasi yang dikembangkan saat ini mencakup bidang akademik dan non akademik, data dosen serta kemahasiswaan. Sistem informasi di bidang akademik antara lain mencakup sajian mata kuliah, jadwal, pendaftaran, dan pemerosesan nilai. Sistem informasi non akademik lebih ditekankan pada informasi tentang sarana dan prasarana. Sistem informasi ini dikelola dengan komputer tanpa jaringan. Walaupun demikian fakultas memiliki *wireless*. Semua komputer sudah terhubung dengan jaringan internet, sehingga informasi yang ingin diketahui dapat dengan mudah diperoleh. Untuk pengembangan jangka pendek, direncanakan untuk melakukan pengembangan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) secara terintegrasi (laboratorium,

keuangan, aset, kepegawaian, persuratan, dan lain-lain) yang dapat diakses oleh orang banyak kapan dan dimana saja.

e. Penyusunan personil (*staffing*)



Dalam penyusunan personil Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan membagi pekerjaan sesuai dengan bidang masing-masing yang telah ditetapkan oleh Sub Bagian Akademik dan kemahasiswaan yaitu Kepala Subbag Akademik dan Kemahasiswaan, staf bagian dokumentasi dan registrasi, staf perkuliahan dan ujian-ujian, dan staf Kemahasiswaan.

f. Pelaporan (*reporting*)

Pelaporan pada tahap ini Sub Bagian Akademik dan kemahasiswaan bertugas untuk membuat suatu laporan bagian yaitu pelaporan pelaksanaan administrasi perkuliahan dan ujian, pelaksanaan administrasi alumni, urusan pemerosesan ijazah, pemberian layanan transkrip nilai dan lain-lain. Kemudian laporan itu diserahkan kepada Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) yang merupakan unsur pelaksana administrasi Universitas yang menyelenggarakan pelayanan administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.

g. Pembiayaan (*budgeting*)

Pembiayaan yang dimaksud disini adalah dana yang tersedia untuk pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan. Segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh pihak Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan seperti kertas, pulpen, komputer atau alat-alat kerja yang diperlukan sudah cukup yang disediakan oleh bagian administrasi umum, perencanaan dan keuangan.

h. Penilaian (*assessment*)

Yang melakukan penilaian *assessment* adalah kasubbag dan staf Subbag Akademik dan Kemahasiswaan. Peran Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dalam penilaian, memonitor dan mengevaluasi poses pembelajaran sangat penting dilaksanakan dalam manajemen untuk mengetahui segala kekurangan dalam pelaksanaan penyelenggaraan yang dilaksanakan tidak menimpang dengan tujuan-tujuan yang telah direncanakan dan menguntungkan bagi penyelenggara atau pelaksana program selanjutnya supaya permasalahan yang pernah terjadi tak terulang kembali.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan KRS. Kendala yang sering dihadapi mahasiswa dalam pengurusan KRS adalah adanya perubahan pergantian mata kuliah dari matakuliah yang sebelumnya terdapat di portal dan sudah diisi sebelumnya oleh mahasiswa di KRS masing-masing. Perubahan ini menyebabkan mahasiswa harus mengisi ulang kembali KRS tersebut sesuai dengan arahan dan perubahan yang telah ditentukan oleh Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-

Raniry. Kemudian masih sering terjadi pergantian absensi karena ada nama mahasiswa yang belum masuk dalam absensi tersebut dikarenakan keterlambatan mahasiswa dalam pengisian KRS. Untuk itu perlu diteliti dengan baik dan benar, sehingga pelayanan bukan hanya produk itu ada tetapi lebih kepada hasil pelayanan itu benar dan tetap sasaran. Hal ini sesuai dengan wawancara berikut:

*“memang sudah di informasikan kepada mahasiswa untuk mengganti mata kuliah yang telah diisi di KRS yang ada diportal, dikarenakan belum tersedianya dosen pengajar pada mata kuliah tersebut.”<sup>70</sup>*

Dalam kegiatan proses mengajar kehadiran dosen pengajar sangat dibutuhkan pada awal hingga akhir persemester perkuliahan mahasiswa untuk dapat melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan efektif dan efisien. Berdasarkan pengamatan penulis masih sering terjadi ketidakhadiran dosen mengajar pada awal semester membuat jadwal masuk kuliah di akhir semester menjadi padat dengan tambahan masuk kuliah untuk mengejar materi kuliah yang masih tertinggal, sehingga mengakibatkan proses belajar mengajar tidak efektif lagi. Untuk itu harus ada kedisiplinan, sehingga proses belajar mengajar tersebut dapat terlaksana dengan baik dan benar. Hal ini sesuai dengan wawancara berikut:

*“Hambatan dalam proses belajar mengajar dikarenakan ketidakhadiran dosen pengajar diruangan, sehingga pelaksanaan proses belajar mengajar tersebut terhambat dan tidak sesuai lagi dengan sudah ditentukan.”<sup>71</sup>*

Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran diperkuliahan. Berdasarkan pengamatan penulis

---

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Muhibbah, S.Fil.I Staf Subagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 21 September 2018

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jalaluddin, S. Ag., M.Pd. Kasubagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018

ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih kekurangan ruangan kelas, kursi, ac baru di sediakan tapi tidak bisa di gunakan karena masih ada kendala, dan LCD yang digunakan sebagai proyektor dalam mengajar rusak sehingga proses perkuliahan sedikit terhambat. Untuk itu kualitas fasilitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan, sehingga dapat meningkatkan semangat belajar dan prestasi mahasiswa kedepannya. Hal ini sesuai dengan wawancara berikut:

*“pelayanan yang diberikan sudah bagus dan maksimal kelengkapan segala jenis peralatan sudah ada cukup walapun belum cukup dicukupi-cukupi apa yang ada sekarang ini.”<sup>72</sup>*

Bagian kemahasiswaan dan alumni adalah sebagai tempat untuk menyimpan dokumen atau data para mahasiswa dan alumni, alumni sebagai mahasiswa yang telah mneyelesaikan segala urusan studinya di FISIP membutuhkan pelayanan yang menyangkut dengan pmbutan legalisir ijazah untuk keprluan proses adminsitasi.

*“pelayanan yang berikan masih perlu perbaikan lagi, terutama mengenai kepastian waktu pengambilan surat dan pegawai yang bertugas pernah tidak ditempat pada saat jam kerja, sehingga memperlambat proses pelayanan”<sup>73</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, benar adanya pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh pegawai sub bagian akademik dan kemahasiswaan, kemudian mahasiswa menganggap pegawai akademik dan kemahasiswaan ini masih perlu perbaikan lagi, karena di wawancara di atas

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jalaluddin,S. Ag., M.Pd. Kasubagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018.

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Azizah mahasiswa FISIP jurusan Ilmu Administrasi neagra tanggal 21 September 2018

Kasubagg mengatakan pelayanan yang dijalankan sudah bagus sudah maksimal, sedangkan hasil wawancara dengan para mahasiswa mengatakan masih perlu perbaikan lagi mengenai kepastian waktu pengambilan surat.

*“pelayanan dalam pengisian KRS masih kurang efektif dikarenakan mahasiswa harus mengubah ulang pengisian KRS sesuai dengan perubahan yang di buat oleh pihak akademik shingga proses pelaksanaan suatu kegiatan sedikit lambat untuk dilaksanakan”<sup>74</sup>*

Dari hasil wawancara dengan 10 orang mahasiswa FISIP mengatakan pelayanan yang diberikan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan masih perlu perbaikan lagi, terutama mengenai kepastian waktu, ketepatan dan dapat disesuaikan dengan benar. Sehingga saling memudahkan kedua belah pihak yaitu petugas pegawai dengan para mahasiswa yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dari uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP dalam memberikan pelayanan sudah mencakup walapun belum optimal untuk itu perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Pelayanan yang cepat, tepat dan benar bukan hanya untuk kepentingan mahasiswa tetapi juga memudahkan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akademik. Disamping menguntungkan kedua belah pihak dalam pelayanan baik itu dari segi waktu maupun biaya.

---

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Asih mahasiswa FISIP jurusan Ilmu Poloitik tanggal 21 September 2018

## **2. Peluang dan Tantangan Pelayanan pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan**

Dalam pelaksanaan sebuah organisasi pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan untuk mencapai suatu tujuan memiliki peluang dan tantangan dalam menjalankan tugas yang dihadapkan dengan masalah dalam mencapai suatu tujuan pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan. Peluang pelayanan pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan bertujuan untuk mendidik serjana muslim yang bertakwa, cerdas, dan berkualitas. Sehingga terselenggaranya manajemen administrasi bidang akademik, kemahasiswaan dan Alumni yang efektif dan efisien yang dapat ditinjau dari beberapa yaitu:

1. Mengarsipkan surat-surat seperti surat masuk dan surat keluar
2. Mengarsipkan roster perkuliahan dan roster ujian
3. Mengarsipkan perkuliahan mahasiswa dan dosen
4. Mengarsipkan KHS, KRS dan nilai-nilai yang diberikan dari dosen
5. Menyusun arsip akademik jurusan seperti silabus<sup>75</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa khususnya dalam pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan, pihak FISIP memiliki peluang yang bersifat internal dan eksternal pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan.

Adapun peluang yang bersifat internal yaitu:

- a. Penerapan teknologi yang memudahkan mahasiswa mengisi KRS dan mengecek nilai secara online yang sudah mulai diterapkan pada tahun 2014 yang dapat di buka atau diakses

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan bapak Salihin Staf Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 25 September 2018

oleh mahasiswa kapan dan dimana saja dengan menggunakan jaringan internet.

- b. Perangkat atau alat kerja sudah ada seperti Komputer, Printer, Alat tulis kantor, meja kursi lemari dan lain sebagainya yang dapat membantu kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

Adapun peluang yang bersifat eksternal yaitu:

- a. Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan melakukan Koordinasi dengan pihak Universitas yang mengacu pada kalender Akademik yang telah ditetapkan oleh Biro Rektor UIN Ar-Raniry.
- b. Peminat jurusan semakin meningkat tiap tahunnya sehingga penanganan tersebut dialihkan kepada Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan.

Dari setiap peluang pasti memiliki tantangan. Tantangan inilah yang dimiliki FISIP dalam memberikan pelayanan Sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan kepada mahasiswa. Adapun tantangan bersifat internal dan eksternal yang dimiliki Sub bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan.

Adapun tantangan yang bersifat internal yaitu:

- a. Fasilitas sarana prasarana masih kurang seperti kekurangan ruangan kelas, kursi serta LCD yang akan di gunakan untuk kegiatan belajar masih belum memadai minimal LCD disediakan setidaknya ada 7 buah untuk meningkatkan proses belajar yang lebih efektif kepada mahasiswa.



- b. Kedisiplinan mahasiswa masih kurang untuk menjalankan aturan aturan yang diberitahukan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan, mahasiswa kurang peduli dan mengabaikan atau melanggar aturan yang sudah ditentukan oleh sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan seperti prosedur pengurusan suatu kegiatan akademik sudah dicantumkan akan tetapi mahasiswa tidak melaksanakan sesuai dengan prosedur tersebut.

Adapun tantangan yang bersifat eksternal yaitu:

- a. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan belum ada gedung Fakultas sendiri sehingga dalam pelaksanaan kegiatan Akademik dan perkuliahan masih belum berjalan dengan baik.
- b. Sumber daya manusia masih kurang seperti dosen tetap yang mengharuskan untuk menyediakan dosen dari luar untuk dapat melaksanakan kegiatan proses belajar mengajar dengan baik dan benar sesuai dengan yang diperlukan.<sup>76</sup>

Berdasarkan urian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan kepada mahasiswa sudah baik walaupun belum optimal. Untuk itu Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan perlu meningkatkan lagi kualitas pemberian pelayanan kepada mahasiswa dengan lebih baik lagi untuk mendukung proses belajar mengajar mahasiswa dan segala urusan perkuliahan mahasiswa seperti proses pembuatan

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan bapak Jalaluddin, S. Ag., M.Pd. Kasubagg Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan tanggal 20 September 2018

surat aktif kuliah, non aktif kuliah, KRS, jadwal perkuliahan dan pengeluaran transkrip nilai, yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Manajemen pelayanan publik pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar-Raniry ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran belum optimal, Karena masih kekurangan ruangan kelas, kursi, dan Ac.
2. Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa terdapat peluang dan tantangan adapun peluangnya yaitu: penerapan teknologi yang memudahkan mahasiswa mengisi KRS dan mengecek nilai secara online, Perangkat atau alat kerja sudah ada seperti Komputer, Printer, Alat tulis kantor, meja kursi lemari dan lain sebagainya, serta peminat jurusan semakin meningkat tiap tahunnya. Sedangkan tantangannya yaitu: fasilitas sarana prasarana masih kurang, sumber daya manusia masih kurang seperti dosen tetap, serta belum ada gedung Fakultas sendiri.

#### **B. Saran-saran**

1. Diharapkan kepada Pimpinan dan Staf Akademik dan Kemahasiswaan agar terus meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa baik dalam bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan maupun bidang sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia.
2. Proses pemberian pelayanan Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh mahasiswa

seperti prosedur atau tata cara, ketepatan waktu penyelesaian, rincian biaya, jadwal perkuliahan dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan.

3. Kedisiplinan harus ditingkatkan lagi baik dari pihak staf pegawai, dosen maupun mahasiswa agar proses kegiatan pemberian pelayanan dan proses belajar mengajar dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.
4. Bagi Pemerintah Kabupaten atau Pemerintah Aceh hendaknya membangun gedung FISIP UIN Ar-Raniry di Banda Aceh untuk membantu menangani dan menampung mahasiswa yang melaksanakan perkuliahan. Hal ini diperlukan untuk mengefektifkan kinerja pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan dalam menangani kelebihan mahasiswa setiap tahunnya.
5. Peluang yang sudah ada selama ini terus dijaga dan ditingkatkan kualitas dan pengawasannya sehingga dapat meminimalisir tantangan yang terjadi dalam proses pelayanan mahasiswa. Tantangan pelayanan kepada mahasiswa harus segera dibenahi dan hendaknya membuka *recruitment* pegawai baru untuk menutupi kekurangan baik staf pegawai maupun dosen tetap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, (2001). *Kamus Lengkap Bahasa Arab*. Bandung: Pustaka Ilmu.
- A.W. Widjaya, (1987). *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*,. Jakarta: PT Bina Aksara.
- A. F. Stoner James, DKK. (1996). *Manajemen*. edisi Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Bungin, Burhan, (ed), (2006). *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barthos Basir, (1992). *Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia Proses Pendirian Penyelenggaraan dan Ujian* Jakarta: Bumi Aksara.
- Buku Profil, (2016). *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, (2006). *Pengantar Manajemen*,. Jakarta: Prenada Media.
- Fathoni Abdurahmat, (2005). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jailani,M,SI (2011). *Pengantar Manajemen Publik*. Banda Aceh:CV Citra Kreasi Utama.
- James A.F. Stoner dan Charles Wankel, (1986). *Manajemen Third edition*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi, (2007). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasiram Moh, (2008). *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Press.
- Kasmir, (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono Rahmat, (tt) *Riset Komunikasi, Cet, Ke IV*. Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Malayu S.P Hasibuan, (1993). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Inti Idayu Press
- Meonir, (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mardalis, (2004). *2Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Yusron AINU Sa' di, (2018). *Manajemen Layanan Publik dalam Citra Lembaga Studi Kasus di Madrasah Tsanawiyah Nahdlatul Ulama Walisongo Sidoarjo (skripsi)* (Surabaya: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel).
- Narbuko Cholid, dan Achmadi Abu, (2013). *Metodologi Penelitian: memberikan bekal teoretis pada mahasiswa tentang metodologi penelitian serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*. (Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Oemi Abdurrahman, M.A. (1995). *Dasar-dasar Publik Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Pasolong Harbani, (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ratminto dan Atip Sepati Winarsih, (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan Rosady, (2008). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryosubroto, (2005). *Tatalaksana kurikulum*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Soleh Akhmad, (2016). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: LKIS.
- Syahrizal Abbas Syahrizal, (tt) *Manajemen Perguruan Tinggi*,. Jakarta: Prenada Media group.
- Suharli dan Yanyan Bahtiar, (tt) *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Wiranto, (2009). *Pengantar Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Zuriah Nurul, (2005). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
NOMOR : 236/Un.05/F.SIP/Kp.07.502/2016  
TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY**

- Mengingat :**
- a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian matakuliah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dinilai perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang diuang dalam Surat Keputusan Dekan.
  - b. bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai layak dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat :**
- 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang 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 74 Tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
  - 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - 6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2010 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  - 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  - 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  - 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 482 Tahun 2009 tentang Pendelegasian wewenang pengangkatan Pembinaan dan Pembimbingan PHS di Lingkungan Departemen Agama Republik Indonesia;
  - 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 283/MK/05/2011 tentang pelaksanaan Institut Agama Islam Negeri Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang melaksanakan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
  - 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh nomor : 02/Un.05/F.SIP/Kp.07.501/2016 Tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Mempertalikan :** Keputusan Sidangteminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 22 Januari 2016

**MEMUTUSKAN**

- Mencantumkan PERTAMA :**
- Menunjuk Saudara
- 1. Dr. Mahmudin sebagai pembimbing pertama
  - 2. Dian Rubianty, SE, Ak, M.P.A sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi
- Nama : Aprilia  
NIM : 143002033  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Jalur : Penerimaan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa di FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- KEDUA :** Pembayar honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut diatas di bebaskan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016.
- KETIGA :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya semester ganjil 2016/2016 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 9 Februari 2016



**Temporan**

- 1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- 2. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry
- 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk ditandatangani dan dituberektir
- 4. Yang bersangkutan







## DOKUMENTASI PENELITIAN



**Gambar: Kondisi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan**



**Gambar: Kondisi Sub Bagian Akademik Dan Kemahasiswaan**



**Gambar: Kondisi Kelas Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan**

**Pedoman Wawancara dengan Pegawai Sub Bagian Akademik Dan  
Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-  
Raniry**

**Banda Aceh**

1. Bagaimana bentuk struktur organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan ?
2. Bagaimana sejarah singkat, visi, misi dan tujuan ?
3. Apa saja tugas pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan ?
4. Bagaimana struktur organisasi subbag akademik dan kemahasiswaan ?
5. Apa saja pelayanan pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan ?
6. Apa standar pelayanan minimal sub bagian akademik dan kemahasiswaan ?
7. Bagaimana manajemen pelayanan publik pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan ?
8. Apa saja peluang dan tantangan pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan?

### **Pedoman Wawancara dengan Mahasiswa**

1. Bagaimana manajemen pelayanan publik pada sub bagian akademik dan kemahasiswaan ?
2. Apakah Anda sudah puas dengan pelayanan sub bagian akademik dan kemahasiswaan yang diberikan ?
3. Apakah Anda merasa pelayanan sub bagian akademik dan kemahasiswaan diberikan sudah berjalan dengan baik dan efektif ?
4. Apa saja pelayanan sub bagian akademik dan kemahasiswaan yang telah diberikan kepada Anda ?
5. Bagaimana prosedurnya menurut Anda ?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan berkas kegiatan perkuliahan ?
7. Apa saja kendala yang Anda hadapi dalam proses kegiatan perkuliahan ?

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama Lengkap : Aplaida
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sibungke/04 Mei 1995
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status : Sudah Kawin
7. Alamat Sekarang : Rukoh, Darussalam Banda Aceh.
8. Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/140802033
9. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Jorot
  - b. Ibu : Aswati
  - c. Pekerjaan Ayah : Petani
  - d. Pekerjaan Ibu : IRT
  - e. Alamat : Ds. Teladan Baru Kec. Rundeng Kota Subulussalam
10. Pendidikan
  - a. SD : SDN 2 Rundeng, Tahun Tamat 2008
  - b. SLTP : SMPN 1 Rundeng, Tahun Tamat 2011
  - c. SLTA : SMAN 1 Rundeng, Tahun Tamat 2014
  - d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Tahun masuk 2014

Banda Aceh, 5 Oktober 2018

Aplaida  
Nim. 140802033