

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
PASCASARJANA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam pada
Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
INDIRWAN
NIM: 80300214001
ALAUDDIN
M A K A S S A R

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN
MAKASSAR 2016**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indirwan
NIM : 80300214001
Tempat/Tgl. Lahir : Bone, 01 Juni 1989
Jur/Prodi/Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Alamat : Samata
Judul : **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK PASCASARJANA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa tesis ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka tesis dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar: 11 Maret 2016

Penyusun

Indirwan

NIM: 80300214001

PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar*”, yang disusun oleh Saudara **Indirwan**, NIM: 80300214001, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Ujian Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin 29 Februari 2016 M bertepatan dengan tanggal 20 Jumadil Ula 1437 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam bidang **Manajemen Pendidikan Islam** pada Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

PROMOTOR:

Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A. (.....)

KOPROMOTOR:

Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag (.....)

PENGUJI:

1. Dr. H. Arifuddin Siraj, M.Pd. (.....)

2. Dr. H. M. Yusuf Rahim, M.Pd. (.....)

3. Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A. (.....)

4. Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (.....)

Makassar, 11 Maret 2016

Diketahui oleh:

Direktur Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar,

Prof. Dr. H. Ali Parman, M.A.

NIP. 19570414 198603 1 003

KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي خَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ فَقَدَرَهُ تَقْدِيرًا، وَأَتَقَنَ مَا شَرَعَهُ وَصَنَعَهُ حِكْمَةً وَتَدْبِيرًا، اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمَّا بَعْدُ:.....

Alhamdulillah segala puji bagi Allah swt. yang menciptakan segala sesuatu dan menetapkan ketentuannya atas seluruh makhluk-makhluknya. Dialah satu-satunya yang menguasai serta mengatur seluruh alam semesta dengan penuh kebijaksanaan dan perencanaan. Salawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah saw. beserta seluruh keluarganya dan para sahabatnya dan orang-orang yang mengikuti jejaknya hingga akhir zaman. *Āmīn yā Rabb al-‘Ālamīn.*

Proses penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui tulisan ini disampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si. kepada Wakil Rektor 1, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III dan Wakil rektor IV UIN Alauddin Makassar.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Prof. Dr. H. Ali Parman, M.A., kepada Asdir I, Asdir II dan Asdir III yang telah memberikan kesempatan dengan segala fasilitas dan kemudahan kepada penulis untuk mengikuti studi pada Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.
3. Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A., dan Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag., masing-masing selaku promotor I dan II yang senantiasa membimbing

dan mendorong serta mencurahkan perhatiannya di sela-sela kesibukannya, sejak awal hingga terselesaikannya tesis ini.

4. Dr. H. Arifuddin Siraj, M.Pd. dan Dr. H. M. Yusuf Rahim, M.Pd. masing-masing selaku penguji 1 dan 2.
5. Para Guru Besar dan segenap dosen Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar yang secara kongkrik memberikan bantuannya, baik langsung maupun tak langsung.
6. Kepada segenap pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang senang tiasa meluangkan waktunya untuk membantu dalam penyelesaian studi
7. Kepada Bapak Prabowo Subianto telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mempuh pendidikan sampai peyelesaikan studi.
8. Kepada H. Amin, S.Sos. yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung selama menyelesaikan studi.
9. Orang Tua tercinta penulis ayahanda Damri DG. Situju dan ibunda Maryam yang telah membesarkan dengan penuh kasih sayang, mendidik dan selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi selama ini.
10. Kepada Satriani Syamsuddin, S. Pd.I., Fatmawati, S.Pd., Suaedah Kadir dan Andi Citra Marakarma, A.Md. Keb., yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
11. Rakan-rekan di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

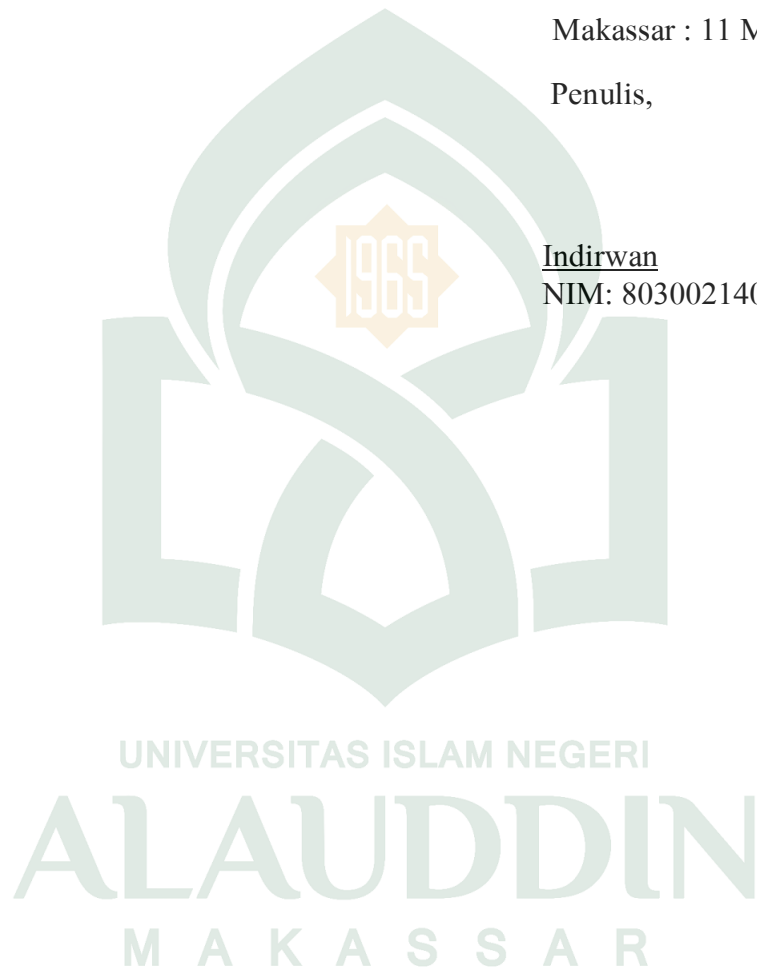
Akhirnya kepada semua pihak yang telah sudi membantu dalam penyelesaian tesis ini diharapkan semoga Allah swt. senantiasa memberikan rahmat, hidayah serta balasannya yang lebih baik dan berkah. *Āmīn yā Rabb al-‘Ālamīn.*

Makassar : 11 Maret 2016

Penulis,

Indirwan

NIM: 80300214001



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xii
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1-16
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus Penelitian	9
C. Rumusan Masalah	11
D. Kajian Pustaka	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORETIS	17-73
A. Manajemen	17
B. Kualitas Layanan.....	24
C. Dimensi Kualitas Layanan	34
D. Persepsi dan Kaitanya dalam Kualitas Pelayanan	47
E. Administrasi Pendidikan	57
F. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	66
G. Kerangka Konseptual	69

BAB III METODE PENELITIAN.....	74-88
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	74
B. Pendekatan Penelitian	75
C. Sumber Data	76
D. Metode Pengumpulan Data	78
E. Instrument Penelitian	80
F. Tehnik Pengolahan dan Analisis Data	81
G. Pengujian Keabsahan Data	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89-186
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	89
B. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	96
C. Kendala Dalam Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	122
D. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	148
E. Pembahasan	162
BAB V PENUTUP	187-190
A. Kesimpulan	187
B. Implikasi Penelitian	189

DAFTAR PUSTAKA	191
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matrik Fokus Dan Deskripsi Fokus Penelitian	9
Tabel 2.1 Standar Kualitas	27
Tabel 2.2 Konsep Administrasi	64
Tabel 2.3 Kerangka Konseptual	73
Tabel 4.1 Struktur organisasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	95
Tabel 4.2. Keadan Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.....	133
Tabel 4.3 Kualifikasi dan kompetensi pegawai.....	177



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian
Lampiran 5	Surat Pernyataan Wawancara
Lampiran 6	Foto Dokumentasi
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar Huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam Huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	mim	M	em
ن	nun	N	en
و	wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	hamzah	’	apostrof
ي	Ya	Y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (´).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

ـَ	ـِ	ـُ	ـِـَ
أَ	<i>fathah</i>	a	a
إِ	<i>kasrah</i>	i	i
أُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
ـِـَـَ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauḷa*

1. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan	Nama	Huruf dan	Nama
... ا ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
... ي ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
... و ...	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَات : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

2. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu, *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

3. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (– ِ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu‘ima</i>
عُدُّوْ	: <i>‘aduwwun</i>

Jika huruf ي ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)
عَرَبِيٌّ	: ‘Arabī (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*.

Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

5. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

6. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

7. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللّٰهِ *dīnullāh* بِاللّٰهِ *billāh*

Adapun *tā’ marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمۡ فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fī raḥmatillāh*

8. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-Qurʿān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazzālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus Disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh

Abū al-Wafid Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Wafid Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Wafid Muḥammad Ibnu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahu wa taʿālā</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ʿalaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>ʿalaihi al-salām</i>
r.a.	= <i>raḍiyallāhu ʿanhu</i>
H	= Hijrah
M	= Maschi
SM	= Sebelum Maschi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ʿImrān/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

ABSTRAK

Nama : Indirwan
NIM : 80300214001
Judul : PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK PASCASARJANA UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menyikapi sejauh mana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangibles*), disamping itu pula berbagai macam kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan upaya-upaya yang dilakukan oleh pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik menuju pelayanan yang berkualitas.

Penulis menggunakan pendekatan sosiologis, fenomenologik dan antropologi. Jenis penelitian ini tergolong kualitatif deskriptif. Cara pengumpulan data dengan menggunakan data skunder (obsevasi, wawancara dan dokumentasi), kemudian data primer (dokumen-dokumen, staf kepegawaian dan Direktur) dengan analisis 1). reduksi data, 2). penyajian data dan terakhir 3). penarikan kesimpulan.

Hasil penilitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa mempersepsikan pelaksana administratif di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dilihat dari dimensi kualitas pelayanan akademik *reliability* dinilai masih jauh dari kualitas karna tidak tepat dan membutuhkan waktu yang lama, *responsiveness* pelayanan terkesan lambat menangani kebutuhan mahasiswa, *assurance* tidak memberikan jaminan dalam pelayanan sehingga menimbulkan keragu-raguan ketika menggunakan layanan akademik, *emphaty* mahasiswa menilai untuk mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan sangat jauh kata mudah karena pelayanan terkesan rumit dan menyulitkan mahasiswa, *tangibles* fasilitas yang digunaka untuk menunjang perkuliahan sudah memadai meskipun masih ada kukurangan namun hal ini dianggap terpenuhi. Sedangkan kendala yang dialami dalam pelayanan akademik bahwasanya pelayanan yang ada masih lambat dan menyusahkan mahasiswa ketika menggunakan layanan tersebut, di sisih lain pula Sumber Daya Manusia (SDM) masih minim baik dari kompetensi maupun kualifikasi masih kurang dan dukungan fasilitas untuk pegawai perlu ditingkatkan dalam menjalankan tugasnya. Sebagai upaya untuk mengatasi masalah tersebut. Berbagai upaya dilakukan pimpinan

Pascasarja UIN Alauddin Makassar yaitu: melakukan perekrutan pegawai, menyediakan fasilitas yang lengkap dan melakukan evaluasi secara berkesinambungan terhadap kinerja pegawai demi meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

Implikasi dari pembahasan dan kesimpulan seyogyanya pimpinan Pascasarjan UIN Alauddin Makassar melakukan perekrutan pegawai untuk mengisi kekurangan yang ada serta memberikan pelatihan kepada pegawai demi menunjang profesionalitas dalam bekerja, mengigat kualifikasi dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Pascasarjana UIN Alauddin Makassar masih rendah. Disamping itu pula sarana dan prasarana mesti mendapatkan perhatian lebih dari pimpinan untuk melengkapi kekurangan yang ada, teristimewah adalah gedung.

Kata kunci: Persepsi mahasiswa, kualitas pelayanan



ABSTRACT

Name : Indirwan
Student's Reg. No. : 80300214001
Title : STUDENTNT'S PERCEPTION ON THE ACADEMIC SERVICES QUALITY OF POSTRADUATE OF IN UIN ALAUDDIN MAKASSAR

The aim of this study was to know student's percetion on the quality of Postgraduate academic services of UIN Alauddin Makassar in terms of reliability, responsivines, assurance, empaty, and tangible. The study also intended to identify some obstacles encountered in providing services to the Postgraduate students and the efforts undertaken by the Postgraduate academic administrator of UIN Alauddin Makassar in order to improve the quality of academic services

The study employed the sociological and phenomenological approaches, and antropological. It was classified as descriptive qualitative by using secondary data (observation, interview and documentation) and the primary data (documents, staff personnels and Directors) in gaining the data which were the analyzed tought: 1) data reduction, 2) data presentation, 3) conclusion.

The results revealed that from the **reliability** aspect, the students perceived the Postgraduate academic administrators of UIN Alauddin Makassar were still far from good quality since it was not precise and still required a long time. The **responsiviness** of services seemed very slow and handling the student's needs. The academic services **assurance** did not provide service guarantees so that it raised doubts to the students when using academic services. Rom the **empathy** poin of view, the students assumed that it was not easy to get comfort and ease in academic services because complicated and difficult from them. In **tangible** aspect, we could say that the facilities used to support the lectures were adequate although there were still deficient conditions, but this was considered to be fulfilled. While the obstacles experienced in academic services was the exiting services were still slow and troublesome from the students when using it. On the other hand, the human resources' lack of competence and qualification was identified as another obstele as well as suppoting facilities from employees need to be improved in informing their duties. To solve these problems, the Postgraduate leaders of UIN Alauddin Makassar had attempted to do various efforts such as: employee recruitment, providing complete facilities and doing evaluation toward the employee performance in order to improve th quality of academic services.

The implications of the disussion and conclution were the Postgraduate leaders of UIN Alauddin Makassar should counduct employee recruitment and training them in order to support working professionalism since thequalification and competence og the Postgraduate human leaders of UIN Alauddin Makassar were still low. Providing facilities and infrastructure should also be a priority to equip the existing deficiencies, especially for the buildings

Key word: Students perception, services quality

PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul "*Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar*", yang disusun oleh Saudara *Indirwan*, NIM: 80300214001, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Ujian Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin 29 Februari 2016 M bertepatan dengan tanggal 20 Jumadil Ula 1437 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam bidang *Manajemen Pendidikan Islam* pada Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

PROMOTOR:

Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A.

()

KOPROMOTOR:

Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag

()

PENGUJI:

1. Dr. H. Arifuddin Siraj, M.Pd.

()

2. Dr. H. M. Yusuf Rahim, M.Pd.

()

3. Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A.

()

4. Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.

()

Makassar, 11 Maret 2016

Diketahui oleh:

Direktur Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar,




Prof. Dr. H. Ali Parman, M.A.
NIP. 19570414 198603 1 003

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik, tapi sebaliknya, jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk.

Pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan, penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Menurut Ronald Barnett dalam Sanjaya Mishra, ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu:

1. Pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir.
3. Pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran.
4. Pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.¹

Melihat kepada empat dimensi tersebut, dan bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan direktorat pendidikan tinggi.² Maka pemenuhan jaminan kualitas aspek pendidikan tinggi secara sistematis diatur dalam konsep desentralisasi, di mana kewenangan pelaksanaan yang pada mulanya dipegang oleh pihak institusi kemudian dilimpahkan kepada Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang membawahi beberapa konsentrasi jurusan maupun program studi.

Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sebagai lembaga pelayanan pendidikan, terdapat perlimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa. Pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi kependidikan maupun non pendidikan. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, Pascasarjana UIN Alauddin Makassar berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik. Kualitas

¹Sanjaya Mishra, *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*, (Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006), h. 5.

²Supeno Djanali, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003), h. 10.

pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang dideskripsikan oleh M Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip Efisiensi

Prinsip efisiensi berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

2. Prinsip Pengolahan

Prinsip pengolahan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning*, *organizing*, *controlling* dan *directing*.

3. Prinsip Prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan pengutamaan suatu aktivitas. Apabila terjadi *double job* dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.

4. Prinsip Efektivitas Kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi human relationship, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.

5. Prinsip *Teamwork*

Kerja sama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertical maupun horisontal tentunya akan menciptakan suatu kondusifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*³

³M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Cet. VI; Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 12-13.

Demikian juga Allah swt telah mengingatkan hambanya tentang bagaimana bekerja secara Insyirah professional dalam menunaikan pekerjaan. Allah swt berfirman dalam Surah QS. Alam Nasyrah/94: 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Terjemahnya:

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.⁴

Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik. Oleh karena itu, ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi seyogyanya melakukan perbaikan mutu berkenaan dengan aspek-aspek penjaminan mutu yang ada yang meliputi aspek-aspek berikut:

Kurikulum program studi, SDM, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerja sama dalam dan luar negeri. Proses penjaminan mutu pada salah satu tujuannya adalah membidik pada pemenuhan kebutuhan stakeholder melalui penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam ruang lingkup tersebut, mahasiswa merupakan

⁴Departemen Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: PT Sygma Exmedia Arkanleena, 2009), h. 1073.

bagian dari stakeholder yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas aspek-aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Perguruan Tinggi (PT). Merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya.⁵

Konsep Pelayanan akademik telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga pelayanan mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/pelayanan akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan Pelayanan akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik.

Menurut Philip Kotler dalam J. Supranto terdapat 5 unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Kepercayaan atau keandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

⁵M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, h. 3-4.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.⁶

Jaminan kualitas pelayanan akademik, menurut Kotler sebagaimana yang dikutip dalam Fandy Tjiptono, perspektif pelayanan secara umum memiliki lima dimensi yaitu *tangible, reliability, respposiveness, assurance* dan *empathy*.⁷ Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan⁸

⁶J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 231.

⁷Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005), h. 14.

⁸NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Renika Cipta, 2010), h. 189-190.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. Administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan, tetapi pelayanan itu harus diprioritaskan pada kualitas serta kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Meskipun lembaga pendidikan termasuk lembaga sosial bukan industri, lembaga pendidikan.

Administrasi harus lebih berkualitas dalam menyelaraskan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa demi kemajuan bangsa ini. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang di harapkan. Seperti seorang pelanggan mengharapkan administrasi melayani tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga mengecewakan/menimbulkan rasa tidak puas. Sedangkan Philip Kotler mengatakan bahwa:

Kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.⁹

Berbagai penghargaan yang telah ditorehkan Pascasarjana UIN Alauddin salah satunya adalah mendapatkan pengakuan Mutu Certificat Internasional Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan sertikat UKAS *Quality Manajement* dari pemerintah Inggris ini mengindikasikan bahwa dari kualitas manajemen baik dan memenuhi ekspektasi dikalangan mahasiswa yang menggunakan jasa pelayanan telah

⁹Philip Kotler, *Marketing Manajement The Mellenium Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), h. 42.

disediakan oleh perguruan tinggi. Namun, prestasi didapatkan oleh Pascasarjana UIN Alauddin Makassar tidak membarengi peningkatan melainkan stagnan dan sampai-sampai penurunan sehingga dikalangan mahasiswa tidak merasa puas dengan pelayanan akademik yang ada.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, menemukan berbagai persoalan yang dihadapi dikalangan mahasiswa dari proses pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, diantara mahasiswa banyak yang tidak puas dan merasa kecewa terhadap pelayanan akademik. Tingkat kualitas yang dirasakan jauh dari harapan mereka, ini disebabkan pelayanan akademik tidak maksimal, pegawai kurang disiplin ketika melayani mahasiswa, informasi kurang akurat, serta kenyamanan dan keramahan dari pegawai kurang. Padahal ini sudah berada pada tataran tingkat level tertinggi dalam dunia pendidikan, semestinya semakin tinggi suatu lembaga pendidikan maka peningkatan kualitas pelayanan akademik pun harus semakin ditingkatkan dan melampaui harapan mahasiswa.

Bagi dunia pendidikan terutama perguruan tinggi menjadikan kualitas pelayanan akademik sebagai agenda utama dan tugas yang paling penting dalam manapaki perjalanan. Pihak pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar harus merubah paradigmanya dengan cara memenej dan mengelolah pelayanan akademik. Berdasarkan filosofis bahwa peningkatan kualitas harus diadakan dan dilakukan oleh semua unsur sejak dini dan secara terpadu, berkesinambungan sehingga pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar bisa melebihi harapan dan kebutuhan mahasiswa baik masa kini maupun masa yang akan datang.

Mahasiswa merasa puas dan gembira jika harapan mereka terpenuhi termasuk perspektif terhadap kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan kepada

mahasiswa apakah pelayanan-pelayanan tersebut sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, menarik perhatian penulis ingin meneliti dan medalami lebih lanjut bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik sebagai pelanggan/pengguna jasa lembaga pendidikan terhadap administrasi.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian

No	Fokus Penelitian	Deskripsi Fokus	Indikator
1.	Persepsi Mahasiswa	Proses mengetahui mengenali, atau memahami objek dan kejadian objek yang dipengaruhi oleh faktor-faktor sekelilingnya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap Profesional b. Motif c. pengalaman masa lalu d. harapan
2	Kendala Pelayanan	Segala sesuatu yang bisa menghambat atau memberlambat tujuan yang ingin dicapai.	<ul style="list-style-type: none"> a. Susah mengakses b. Jauh dari harapan c. Sarana dan prasarana d. Proses lama
3.	Kualitas Pelayanan	Sebagai usaha perbaikan secara terus menerus demi memenuhi atau melebihi harapan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keandalan (<i>Reliability</i>). <ul style="list-style-type: none"> 1. Layanan cepat dan segera 2. Sikap simpatik

		<p>pelanggan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Sistem pencatatan yang akurat 4. Layanan secara keseluruhan memuaskan <p>b. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan siap dan bersedia membantu 2. Karyawan tidak terlalu sibuk 3. Tanggap terhadap permintaan mahasiswa <p>c. Keyakinan (<i>Assurance</i>).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman luas 2. Memiliki kompetensi 3. Bersikap sopan 4. Dapat dipercaya 5. Menepati janji <p>d. Empati (<i>Emphaty</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah menjalin relasi 2. Mudah diajak komunikasi 3. Memberi perhatian
--	--	------------------	---

			<p>personal</p> <p>4. Memahami kebutuhan spesifik</p> <p>e. Keberwujudan (<i>Tangibles</i>).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan rapi 2. Fasilitas memadai 3. lingkungan
--	--	--	--

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, kemudian penulis merumuskan pokok permasalahan “*Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar*”. Untuk memudahkan penelitian dan sistematikanya, maka rumusan sub masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kenapa kualitas pelayanan akademik pada Pascasarjana UIN Alauddin Makassar tidak memuaskan mahasiswa.?
2. Apa kendala dalam pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.?

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Subtansi pada penelitian ini memfokuskan pada Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Berdasarkan penelusuran terhadap literatur-literatur yang berkaitan dengan objek kajian dalam penelitian ini, maka penulis menemukan beberapa karya ilmiah

mahasiswa (Tesis dan Disertasi) maupun buku yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

Fathul Jannah dengan judul Disertasi “*Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam Samarinda “Studi Kasus STAIN dan STIS Samarinda”*”. Penelitian ini menjelaskan tentang mutu atau kualitas civitas akademika dimana disertasi ini hanya mengurai tentang spesifikasi dosen, sarana dan Prasarana dan perpustakaan yang ada.¹⁰

Ali Rahim dengan judul Tesis “*Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Madrasah Aliyah Kabupaten Sidrap (Tinjauan Implimentasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan)*” dalam penelitian ini diungkapkan bahwa dalam rangka menunjang proses pembelajaran perlu diadakanya peningkatan kualitas baik dari sarana dan prasarana maupun dari kompetensi guru itu sendiri dan perlu adanya top manager yang berperan penting dalam peningkatan kualitas untuk mengimplementasikan kurikulum tingkat satuan pendidikan pada lembaga pendidikan.¹¹

Sitti Roskina Mas dengan judul Tesis “*Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan Madrasa Aliyah (Studi Kasus Pada Man Insan Cendikia Gorongtalo)*” hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan mutu pendidikan menjadi prioritas utama setiap lembaga persekolahan dalam upaya produk (*output*) pendidikan yang memiliki nilai manfaat tinggi yang berorientasi pada tuntunan kebutuhan

¹⁰Fathul Jannah. “Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam Samarinda “Studi Kasus STAIN dan STIS Samarinda”, *Disertasi* (Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2014). h. xx.

¹¹Ali Rahim. “Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Madrasah Aliyah Kabupaten Sidrap (Tinjauan Implimentasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan)” *Tesis* (Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2014). h. xvii.

pelanggan, pengelolaan penjaminan mutu pendidikan dengan Standar Acuan Minimal (SAM) bertujuan memberikan arahan dan pedoman penyelenggaraan, berisi tentang visi dan misi, target dan garis-garis besar yang meliputi pertama, standar minimal seluruh yang dapat dilakukan secara terukur dan berkelanjutan. Kedua, penjaminan mutu bidang kurikulum dan proses pembelajaran dilakukan dengan (1) *treatment* martikulasi (2) struktur kurikulum (3) penggunaan media dan strategi pembelajaran didesain silabus dan perangkat (4) penilaian hasil (5) penentuan jurusan (6) pembimbing (7) pengembangan budaya ilmiah. Ketiga, penjaminan mutu dalam bidang kesiswaan (s1) standar penerimaan siswa baru (2) prosedur penerimaan siswa baru (3) masa orientasi siswa (4) pembinaan siswa. Keempat. Penjaminan mutu dalam bersaing keguruan antara lain: (1) menetapkan standar guru (2) meningkatkan profesional guru (3) menetapkan standar kinerja guru. Kelima, penjaminan mutu bidang sara dan prasarana terdiri atas pengadaan, penggunaan dan pemeliharaan. Keenam, penjaminan mutu bidang keasramaan dan pemantauan alumni.¹²

Slamet dengan jurnal Manajemen Pendidikan judul “*Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa*” dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip pelayanan administrasi yang dilakukan IKIP Swasta di Semarang adalah kenyamanan, sedangkan standar pelayanan didasarkan pada waktu pelayanan. Langkah yang ditempuh adalah komitmen terhadap aturan (kalender akademik), dan strategi yang ditempuh yaitu peningkatan SDM, baik itu tenaga administrasi maupun tenaga edukatif. Pentingnya pelayanan dengan satu arah/pintu sehingga tidak membingungkan orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan

¹²Sitti Roskina Mas, “Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan Madrasa Aliyah (Studi Kasus Pada Man Insan Cendikia Gorontalo)” *Tesis* (Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2009), h. xvi.

layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di lembaga tempat penelitian dalam memberikan layanan selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa. Demikian juga tentang “pintu” pelayanan yang hanya satu, hal ini dilakukan agar mahasiswa tidak dibingungkan pentingnya pelayanan dengan satu arah/pintu sehingga tidak membimbungkan orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di lembaga tempat penelitian dalam memberikan layanan selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa.¹³

Renata Arimawati dan Indi Djastuti jurnal *Economia* dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Variabel Bukti Fisik (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,187. Variabel ini mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan variabel independen lainnya.
2. Variabel Kehandalan (X2) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,257.
3. Variabel Daya Tanggap (X3) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,275. Variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan Mahasiswa.

¹³Slamet, “Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa”, *Manajemen Pendidikan* 7, no. 2 (2012): h. 127.

4. Variabel Jaminan (X4) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,202.
5. Variabel Empati (X5) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,218.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan *tengibel* terhadap kepuasan Mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan dari pegawai administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, serta berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan regresi linier, dapat diambil kesimpulan bahwa Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.¹⁴

Meskipun dalam tesis tersebut mengungkapkan pembahasan tentang kualitas Pelayanan akademik namun tesis ini nantinya akan berbeda dengan tesis maupun disertasi tersebut dan lokasi penelitian juga berbeda. Karena tesis ini akan membahas tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dengan melalui proses penelitian lapangan.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dan kegunaan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk

a. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

¹⁴Renata Arimawati dan Indi Djastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro" *Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis* 2, no. 2 (2013): h. 7.

- 2) Untuk menganalisis kendala yang dialami dalam memberikan Pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar kepada mahasiswa.
- 3) Untuk menganalisis upaya apa saja dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik yang diberikan pihak pengelola Pascasarjana kepada mahasiswa.

b. Kegunaan Penelitian Ilmiah

- 1) Sebagai sumbangan khazanah kepustakaan pendidikan Islam
- 2) Sebagai bahan kajian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan akademik pada Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAIN dan PTAIS)
- 3) Sebagai bahan referensi bagi penyelenggara pendidikan maupun non pendidikan bagaimana cara mengelola pelayanan sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

c. Kegunaan Penelitian Praktis

- 1) Sebagai bahan informasi kepada pihak pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.
- 2) Sebagai informasi bagi pelaksanaan pengelolaan pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.
- 3) Secara metodologis kajian ini dapat digunakan sebagai indikator untuk melihat persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana selama mahasiswa menempuh pendidikan. Maka dari itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada kampus terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. *Manajemen*

Manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan ketatalaksanaan penggunaan sumber daya untuk mencapai sasaran dan tujuan pokok yang telah ditentukan dengan menggunakan orang-orang pelaksanaan dalam suatu hubungan kerja sama. Manajemen merupakan salah satu segi yang menjadi perlu perhatian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan dan merupakan komponen integral yang tak dapat dipisahkan dari proses secara keseluruhan.

Manajemen bisa pula di artikan sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang. Perkataan ini banyak mengandung banyak arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi mesti melalui orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperluaskan atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas sendiri. Manajemen bisa berarti seperti itu, tetapi bisa juga mempunyai banyak pengertian lebih daripada itu. Pengertian manajemen begitu luas sehingga dalam kenyataan tidak ada definisi yang konsisten oleh semua orang.

Pengertian akan dimulai dari mendefinisikan yang lebih kompleks dan mencakup aspek-aspek penting pengelolaan. Kata manajemen dari kata latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata ini digabungkan dengan kata kerja *managare* yang artinya managin¹⁵. *Manage*

¹⁵Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* Edisi 3. (Cet. II; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 5.

diterjemahkan dalam kata Bahasa Indonesia dalam bentuk kata *to manage* artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri¹⁶. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses.¹⁷

Istilah manajemen mengacu kepada proses pelaksanaan aktivitas yang diselesaikan secara efisien dan memperdayagunaan orang lain menurut Siagan dalam Marno menyebutkan manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Kemudian Longnecker & Pringle sebagaimana dikutip oleh Marno menyatakan untuk merumuskan manajemen sebagai proses memperoleh dan menggabungkan sumber-sumber finansial, dan fisik untuk mencapai tujuan pokok organisasi menghasilkan produk atau jasa/pelayanan yang diinginkan oleh sekelompok masyarakat.¹⁸

Hal ini pula dikemukakan oleh Stoner dalam T. Hani Handoko mengatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengelolaan, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber dan daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan¹⁹ Pada

¹⁶Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Cet. VII; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h. 1.

¹⁷Rohiat, *Manajemen Sekolah* (Cet. IV; Bandung: PT Refika Aditama, 2012), h. 14.

¹⁸Marno & Triyo Supriyanto, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam* (Cet. II; Bandung: Refika Aditama, 2013), h. 1.

¹⁹T. Tani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Cet XVIII; Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2003), h. 8.

dasarnya kemampuan manusia terbatas (fisik, pengetahuan, waktu dan perhatian) sedangkan kebutuhannya banyak. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong seseorang membagi pekerjaan, tugas, dan tanggungjawab. Dengan adanya pembagian maka terbentuklah kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam organisasi pekerjaan yang berat dan sulit akan dapat diselesaikan dengan baik serta tujuan yang ingin dicapai. Sejalan akan hal itu, menurut beberapa pakar manajemen disertai dengan gagasan yang telah dicetuskan dari segi manajemen diantaranya adalah:

1. Robert Owen

Robett Owen sebagaimana dikutip oleh Arifuddin Siraj mengatakan bahwa Dimulai pada awal tahun 1800-an sebagai Manajer pabrik pemintalan kapas di New Lanark, Skotlandia. Robert Owen mencurahkan perhatiannya pada penggunaan faktor produksi mesin dan faktor produksi tenaga kerja. Dan hasil pengamatannya disimpulkan bahwa bilamana terhadap mesin dilakukan suatu perawatan yang baik akan memberikan keuntungan pada perusahaan, demikian pula halnya pada tenaga kerja, apabila tenaga kerja dipelihara dan dirawat (dalam arti adanya perhatian baik kompensasi, kesehatan, tunjangan dan lain sebagainya) oleh pimpinan perusahaan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Selanjutnya dikatakan bahwa kuantitas dan kualitas hasil pekerjaan dipengaruhi oleh situasi ekstern dan intern dari pekerjaan.²⁰

²⁰Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen* (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 24.

2. *Charles Babbage*

Charles Babbage dalam Arifuddin Siraj menyatakan bahwa Charles Babbage adalah seorang guru besar matematika yang tertarik pada usaha penilaian efisiensi pada operasional suatu pabrik, dengan menerapkan prinsip-prinsip ilmiah agar terwujud peningkatan produktivitas dan penurunan biaya. Beliau pertama kali mengusulkan adanya pembagian kerja berdasarkan spesialisasi pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan tertentu, sehingga pekerjaan dibuat rutin dan lebih mudah dapat dikendalikan dengan alat kalkulator.²¹

Penulis sependapat dengan Charles Babbage bahwa aplikasi prinsip-prinsip ilmiah pada proses kerja akan menaikkan produktifitas dan menurunkan biaya. Pertama prinsip pembagian kerja melalui spesialisasi. Setiap tenaga kerja harus diberi latihan keterampilan yang sesuai dengan setiap operasi pabrik. Lini perakitan modern yang banyak dijumpai sekarang, di mana setiap karyawan bertanggungjawab atas pekerjaan tertentu yang berulang, dalam hal dianjurkan kerja sama yang saling menguntungkan antara kepentingan pegawai dan pemilik pimpinan, serta merencanakan skema pembagian keuntungan.

Manajemen merupakan bentuk kerja sama personil untuk pengelolaan usaha, kepengurusan, ketatalaksanaan sumber daya yang diawali dengan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan kemampuan orang-orang pelaksanaan kerja sama yang rasional dalam sistem administrasi.

Jadi, ada aktivitas yang jelas berupa proses manajemen. selanjutnya, aktivitas dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan dilakukan melalui orang lain dengan

²¹Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*. h. 24.

bantuan sumber daya lain pula atau biasa disebut dengan 5 M, yaitu *men, materials, machines, methods, dan money*. Dalam peraktinya, melakukan manajerial dapat menggunakan kemampuan atau keahlian dengan mengikuti suatu alur/prosedur keilmuan secara ilmiah dan ada juga yang karena berdasarkan dari pengalaman dengan lebih menonjolkan kekhasan dalam memperdayagunakan kemampuan orang lain. Dengan demikian, terdapat tiga pokok untuk mengartikan manajemen yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu kemampuan atau keahlian yang selanjutnya menjadi cikal bakal manajemen suatu profesi. Manajemen sebagai suatu ilmu menekankan perhatian kepada keterampilan dan kemampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi kemampuan/keterampilan teknikal, manusiawi dan konseptual.
- b. Manajemen sebuah proses yaitu dengan menentukan langkah yang sistematis dan terpadu sebagai aktivitas manajemen.
- c. Manajemen sebagai cerminan seni dari perbedaan gaya (*style*) seseorang dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.²²

Penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya menegaskan bahwa manajemen pelayanan akademik merupakan kegiatan dengan memadukan semua sumber-sumber yang ada pada lembaga pendidikan dalam suatu tujuan, yaitu tercapainya perencanaan yang telah ditentukan sejak awal. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar merupakan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) sebagai lembaga yang diharapkan melahirkan dan menghasilkan keunggulan akademik, maka suatu Perguruan Tinggi harus memiliki manajemen yang dikelola dengan baik secara teratur dan memiliki standarisasi. Menurut Made Pirdata bahwa:

²²Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Cet. III; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 53.

Manajemen akademik adalah aktivitas membutuhkan sumber-sumber pendidikan meliputi dosen, pegawai dan mahasiswa dalam menjalankan kegiatan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²³

Perguruan tinggi dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada mahasiswa harus merumuskan pengelolaan dan manajemen merupakan suatu sistem yang dilakukan untuk menentukan langkah dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Hujair Saniky Mengatakan:

Kualitas manajemen perguruan tinggi meliputi *pertama* kualitas merupakan hasil kerja perguruan tinggi yang harus selalu mengacu pada kualitas dan perbaikan secara kontinyu, *kedua* kualitas yang dilandasi dengan reatifitas, inovasi dan produktifitas sumber daya civitas akademika perguruan tinggi.²⁴

Kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi harus sejajar dengan negara maju, baik dari kualitas pembelajarannya maupun dukungan fasilitas pelayanan akademik. Ketika melihat fungsi dari pengoorganisasian yang mana merupakan fungsi pengisian pegawai sesuai dengan setiap tugas dan kedudukannya.

Ada 4 kelompok karyawan yang tugasnya pada perguruan tinggi, 1. Karyawan akademik adalah dosen dan peneliti, 2 karyawan administrasi yang bertugas dalam bidang tata usaha, 3. Karyawan penunjang adalah yang bertugas sebagai ahli perpustakaan, laboratorium, 4. Karyawan penunjang lain yang bertugas menjaga keamanan dan kebersihan lembaga.²⁵

Pengoorganisasian pegawai akademik adalah pengorganisasian pegawai mulai dari perekrutan, pelatihan, pengembangan karir, rincian tugas dan kebutuhannya, pembagian dalam administrasi sesuai dengan kualifikasi tingkat

²³Made Pirdata, *Manajemen Pendidikan Indonesia* (Jakarta: Renika Cipta, 2004), h. 4.

²⁴Hujair Saniky, *Membangun Paradigma Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Safaria Insani Press, 2003), h. 225

²⁵Syarisay Abbas, *Manajemen Pendidikan Tinggi* Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 101.

ijazah dan keahlian lain yang dimilikinya, untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja dari pegawai maka perlu ada pengawasan ketat pada perguruan tinggi untuk memastikan terlaksana atau tidaknya perencanaan secara tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Pengawasan terkait dengan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan yang hendak dilakukan secara berkala bertujuan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan, bukan untuk mencari kelemahan dan kesalahan untuk menghindari terjadinya kesalahan serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi untuk menentukan penyelesaiannya. Maka pengawasan dan evaluasi dilakukan untuk memastikan terlaksananya kegiatan pelayanan akademik sesuai dengan perencanaan dan perencanaan secara tepat dan tujuan yang telah dicapai.

Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sebagai Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) dalam menjalankan kegiatannya juga memerlukan penerapan manajemen, meliputi perencanaan yaitu menyusun program kerja, pengorganisasian yaitu pengisian pegawai yang sesuai dengan fungsi, tugas dan keahliannya, pergerakan, yaitu tindakan mengusahakan hubungan antara orang untuk saling bekerja sama dan pengawasan, yaitu suatu tindakan pengamatan dan pengukuran pelaksanaan dan hasil kerja dengan program perencanaan. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar mesti merespon kebutuhan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas manajemen pelayanan akademik yang mana sebagai titik sentral kegiatan civitas akademik.

B. *kualitas layanan*

1. Kualitas

Perkembangan kehidupan masyarakat dewasa ini, sains cenderung semakin kompleks. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya dan meningkatnya harapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan pokok (*publik goods*). Namun sering kali upaya pemenuhan harapan masyarakat tersebut di hadapkan pada makin terbatasnya sumber-sumber daya yang ada.

Mengingat penyelenggaraan kebutuhan pokok masyarakat merupakan kewajiban yang diurus oleh pemerintah maka jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pemenuhannya, pemerintah harus bertanggungjawab. Artinya pemerintah harus mengelola dan mengurus dengan baik pelayanan umum agar kesejahteraan masyarakat tetap terwujud.²⁶

Perkembangan dunia yang mengglobal dan meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat serta terbukanya akses informasi yang seluas-luasnya menimbulkan tuntutan yang meningkat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, sebagai pengelola pelayanan publik, pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar perlu menerapkan manajemen yang baik. Salah satu indikasi manajemen yang baik adalah diterapkannya perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengerakan (*actualing*), dan pengawasan (*controlling*) yang baik sebagaimana yang diterapkan dalam manajemen modern.

Pekerjaan teknis administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau

²⁶Banbang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), h. 1.

mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi berkualitas. Menurut Fandi Tjiptono & Anastasia Diana

Kualitas merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.²⁷

Pada saat ini muncul pengertian yang modern dari sebuah konsep kualitas (mutu) Gasperz mengemukakan bahwa sistem mutu modern tersebut pada dasarnya bercirikan empat karakter sebagai berikut:

- a. Berorientasi kepada pelanggan
- b. Partisipasi aktif yang di pimpin oleh manajemen puncak
- c. Pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
- d. Berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan

Selanjutnya Gasperz sebagaimana yang dikutip oleh Quraisy Mathar mengemukakan mengenai sistem kualitas modern yang pada dasarnya terdiri dari

- 1). Kualitas mutu desain
- 2). Kualitas mutu informasi
- 3). Kualitas mutu pemasaran dan pelayanan purna jual.²⁸

Kontrol kualitas secara historis merupakan konsep yang paling tua. Melibatkan deteksi dan eliminasi komponen-komponen produk atau jasa yang dihasilkan gagal dan tidak memenuhi standar. Ini merupakan sebuah proses yang melacak dan menolak item-item yang cacat, kontrol kualitas biasanya dilakukan oleh

²⁷Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 4.

²⁸Quraisy Mathar, *Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Pemustaka* (Makassar: Alauddin University Press), h. 45.

pekerja-pekerja yang dikenal sebagai pemeriksa Mutu atau Kualitas. Inspeksi atau pemeriksaan adalah metode umum yang sudah dilakukan secara luas dalam lembaga pendidikan untuk memeriksa standar-standar yang telah terpenuhi atau belum.

Menurut James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons mengatakan, untuk layanan, penilaian kualitas dibuat selama proses pelayanan setiap kontak pelanggan disebut sebagai momen kebenaran, kesempatan untuk memenuhi atau tidak puas pelanggan. Kepuasan pelanggan dengan layanan dapat didefinisikan membandingkan persepsi layanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan. Ketika harapan layanan yang dianggap kualitas luar biasa dan juga menjadi kejutan yang menyenangkan. Ketika harapan tidak terpenuhi, namun, kualitas pelayanan dianggap tidak dapat diterima. Ketika harapan sudah dikonfirmasi oleh pelayanan yang dirasakan, kualitas memuaskan.

For services, the assessment of quality is made during the service delivery process each customer contact is referred to as moment as truth, an opportunity to satisfy or dissatisfy the customer. Customer satisfaction with a services can be defined comparing perception of service received with expectation of service desired. When expectations are expectations, service is perceived to be of exceptional quality and also to be a pleasant surprise. When expectations are not met, however, service quality is deemed unacceptable. When expectations are confirmed by perceived service, quality is satisfactory.²⁹

Peters dalam Edwar Sallis berpendapat bahwa:

Mutu atau kualitas yang didefinisikan oleh para pelanggan atau pengguna jasa jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa. Peters menemukan kenyataan bahwa para pelanggan atau pengguna jasa akan selalu membayar lebih untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa menghiraukan tipe produknya.³⁰

²⁹James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons, *Service Manajement Operation, Strategy, Informastion Technology*, (United State: United States Library of Congress, 2004), h. 132.

³⁰Edwar Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan* (Cet. VII; Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), h. 57.

Walaupun demikian bahwa para pengguna jasa ikut berperan dan ambil bagian untuk ikut bergabung serta para pelanggan pula akan memberikan definisi terhadap kualitas. Berikut gambar standar kualitas.

Gambar 2.1.



Menurut Kaoro Ishikawa sebagaimana yang dikutip oleh Soewarso Hardijosoedarmo mengatakan bahwa pengertian kualitas menurutnya, kualitas berarti kualitas kerja, kualitas jasa, kualitas informasi, kualitas proses, kualitas organisasi, kualitas orang-orang dalam organisasi, kualitas hidup kerja, kualitas kehidupan dan lain-lain. Pokok permasalahan di sini adalah bahwa “*total quality*” adalah fungsi kualitas keseluruhan “*input*” yang proses untuk mendapatkan nilai tambahan dari organisasi.³¹

³¹Soewarso Hardijosoedarmo, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 53.

Upaya mendefinisikan kualitas dalam organisasi tertentu bukanlah sesuatu mudah yang dilakukan. Meski demikian dari pengertian kualitas banyak sekali baik dari para cendekiawan-cendekiawan yang bergelut pada bidang masing-masing mereka tekuni. Menurut Weyne R. dalam Rohiat “*Quality is the extent to which produc and service conform to costomer requirement*” Kualitas adalah sejauh mana produksi dan layanan sesuai dengan kebutuhan kostemer.³² Hal yang senada pula kemudian defenisi umum tersebut dikemukakan oleh 4 guru kualitas terkemuka di antaranya adalah.

a. Josep M. Joram

Starategi perbaikan kualitas Muram menekankan implementasi proyek-proyek dan rangkaian tahap terobosan ia juga menegaskan pentingnya identifikasi dan pemecahan/eliminasi penyebab suatu masalah. Menurutnya langkah ini sangat krusial, bila mencari jalan pintas dari gejala langsung solusi maka sumber persoalan sesungguhnya belum di atasi dan sewaktu-waktu bisa terulang lagi. Joram mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for us*). Defenisi ini menekankan pada orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

b. Philip B. Crosby

Pendekatan Crosby menyatakan menaruh perhatian pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan betapa pentingnya melibatkan orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesusaian individu terhadap persyaratan/tuntunan. Pendekatan Crosby merupakan pendekatan proses *top-down*.

³²Rohiat, *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik* (Cet. IV; Bandung: PT Refika Adinata, 2012), h. 52.

c. W. Edwards Deming

Strategi Deming bahwa berdasarkan pada alat-alat statistik. Strategi ini cenderung bersifat *bottom-up* penekanan utama dalam strategi ini adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus strategi Deming ini berfokus pada proses untuk mengeliminasi variasi, karena sebagian besar variasi (kurang lebih 92%) dapat dikendalikan manajemen. Deming sangat yakin apabila karyawan diperdayakan untuk memecahkan masalah (dengan catatan manajemen penyedia alat-alat yang cocok), maka kualitas dapat disempurnakan terus-menerus.

d. Taguchi

Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas serta kualitas tersebut secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi produk atau proses. Strategi Taguchi penyimpangan dari target sebagai kerugian yang dibayar konsumen. Taguchi mendefinisikan kualitas sebagai kerugian yang timbul oleh sesuatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.³³

Secara ringkas menurut Goetsch & Davis dalam Fandy Tjiptono menyatakan kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan³⁴ dalam konteks barang atau jasa ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pengguna jasa memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dan mengevaluasi kualitas

³³Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 11-12.

³⁴Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008), h. 82.

maupun kepuasan apakah kulaitas yang mereka dapat untuk menentukan apakah kualitas pelayanannya baik atau buruk. Jadi, dari beberapa pengertian kualitas yang telah dikemukakan oleh para ahli. Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang melebihi harapan pengguna jasa/konsumen sehingga melahirkan kepuasan kepada kedua belah pihak, baik yang melayani maupun dilayani.

2. Pelayanan

Secara sederhana, istilah “*service*” mungkin bisa di artikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain akan tetapi tidaklah muda mencari pada kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut setidaknya ada 3 istilah yang mengacu pada istilah tersebut. Yakni, jasa, layanan dan *servis*” umumnya mencerminkan produk yang tidak berwujud fisik, seperti sektor pendidikan, industri, kesehatan, telekomunikasi dan lain-lainya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan: Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang³⁵ kemudian daripada itu Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” H.A.S Moenir mendefinisikan pelayanan adalah sebagai kegiatan yang di lakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.³⁶

³⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi IV (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 797.

³⁶H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 7.

Muhammad Ramli mengungkapkan bahwa pelayanan publik oleh lembaga administrasi, diartikan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai salah satu usaha yang dilakukan oleh seorang/kelompok atau institusi tertentu memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka tujuan tertentu sesuai keputusan (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berperang pada efisien dan efektivitas.
- 3) Mutu proses dan hasil dari pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

³⁷Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayan Publik Berbasis Kemanusiaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 19-20.

Pekerjaan teknis administrasi, pelayanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang di perlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Layanan merupakan Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Atep Adya menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mengandung arti sebagai berikut:

- S (*Self awareness*) : Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi agar memberikan pelayanan yang cepat, benar dan akurat.
- E (*enthusiasm*) : melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah
- R (*Reform*) : Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu

- V (*Value*) : Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
- I (*impressive*) : Menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan.
- C (*care*) : Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal
- E (*evaluation*) : Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.³⁸

Pelayanan jasa merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Menurut Philip Kotler dalam Eka Suhartini menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau permintaan konsumen. Konsumen memilih penyedia jasa didasarkan membandingkan pelayanan jasa yang diharapkan dengan apa yang dikehendaki.³⁹

Jasa bersifat *intangible* artinya jasa atau pelayanan tidak dapat dilihat, didengar, dicium, atau diraba. Seseorang konsumen/pelanggan tidak bisa menilai hasil dari suatu jasa sebelum ia mengalami sendiri, karenanya pengguna jasa/pelanggan karena bisa menimbulkan tingkat ketidakpastian dan persepsi. Oleh karena itu, untuk menentukan kualitas pelayanan dalam suatu penyedia jasa atau

³⁸Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Gramedia, 2006), h. 212-213.

³⁹Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitanya Dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 1.

layanan, para pengguna jasa acap kali menggunakan symbol, tanda, bukti fisik kualitas pelayanan yang bersangkutan mereka menimbulkan kualitas pelayanan dari aspek tempat (*Place*), orang (*People*), peralatan (*Equipment*), bahan dan materi komunikasi (*Communication Materials*), serta pengetahuan (*Skill*).

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis berkesimpulan bahwa, pelayanan yang berkualitas adalah suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari kegiatan. Dalam lingkup organisasi pelayanan akademik, proses tersebut dilakukan dengan bentuk persamaan beberapa elemen kualitas seperti bukti, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Layanan yang terbaik berfokus pada pelanggan, upaya memberikan layanan yang optimal dapat diwujudkan apabila pihak penyedia layanan dapat menonjolkan kemampuan sikap, perhatian tindakan dan tanggungjawab yang baik dan terkoordinasi ada tiga hal pokok dalam pelayanan yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik dan tujuan untuk memberikan rasa memuaskan dengan berorientasi dengan standar layanan tertentu.

C. Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu cara untuk mendiferensialkan sebuah penyedia jasa/layanan adalah memberikan pelayanan prima atau berkualitas lebih tinggi secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sekaligus melakukan perbaikan kualitas pelayanan cukup banyak. Sebagaimana Allah swt berfirman dalam QS. al-Nur/24: 58.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لِيَسْتَعِذْنَ كُمْ الَّذِينَ مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ وَالَّذِينَ لَمْ يَبْلُغُوا الْحُلُمَ
 مِنْكُمْ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ مِّن قَبْلِ صَلَاةِ الْفَجْرِ وَحِينَ تَضَعُونَ ثِيَابَكُمْ مِّنَ الظَّهْرِ وَمِن بَعْدِ
 صَلَاةِ الْعِشَاءِ ثَلَاثُ عَوْرَاتٍ لَّكُمْ لَيْسَ عَلَيْكُمْ وَلَا عَلَيْهِمْ جُنَاحٌ بَعْدَهُنَّ
 طَوَفُوتٍ عَلَيْكُمْ بَعْضُكُمْ عَلَى بَعْضٍ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ

حَكِيمٌ

Terjemahnya

Hai orang-orang yang beriman, hendaklah budak-budak (lelaki dan wanita) yang kamu miliki, dan orang-orang yang belum balig di antara kamu, meminta izin kepada kamu tiga kali (dalam satu hari) Yaitu: sebelum sembahyang subuh, ketika kamu menanggalkan pakaian (luar)mu di tengah hari dan sesudah sembahyang Isya'. (Itulah) tiga 'aurat bagi kamu. Tidak ada dosa atasmu dan tidak (pula) atas mereka selain dari (tiga waktu) itu. Mereka melayani kamu, sebahagian kamu (ada keperluan) kepada sebahagian (yang lain). Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayat bagi kamu. dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana.⁴⁰

Ayat yang ada di atas menunjukkan pentingnya sebuah norma sosial dalam sebuah kelompok. Norma sosial tersebut meliputi kewibawaan, kehormatan dan etika yang harus tetap dipelihara dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan. Antara pelayanan dan yang dilayani memiliki hak dan kewajiban, masing-masing harus menghormati oleh kedua belah pihak tersebut. Konsep hubungan dan kedudukan yang menerima layanan merupakan sebuah konsep al-Qur'an yang sangat menganjurkan sebuah layanan prima atau berkualitas dengan azaz berkeadilan.

⁴⁰Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*. h. 554.

Kualitas merupakan suatu proses penilaian standar yang sudah ditetapkan untuk menilai suatu hasil kegiatan. Kesulitan yang muncul kemudian adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan elemen kualitas.

Sejalan dengan Gaspersz sebagaimana yang dikutip oleh Muh. Quraisy Mathar menyatakan bahwa ada beberapa dimensi kualitas yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan beberapa dimensi itu atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan adalah sebagai berikut 10 atribut yang digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi layanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggungjawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan layanan
7. Variasi model layanan
8. Kenyamanan
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan serta
10. Layanan pribadi.⁴¹

Siklus jasa yang berkualitas dapat digunakan untuk mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna layanan, sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan sebuah faktor yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan umum. Sehubungan

⁴¹Muh. Quraisy Mathar, *Manajemen Dan Organisasi Perpustakaan* (Cet. II; Makassar: Alauddin Press, 2014), h. 148.

dengan kualitas pelayanan publik termasuk pelayanan akademik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan mahasiswa atau masyarakat pada umumnya atas layanan yang diterima. Dengan demikian, terdapat 2 unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expentif service*) dengan layanan yang diterima (*particived service*) apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang dirasakan, maka layanan dipersepsikan baik dan memuaskan begitu pula sebaliknya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya memuaskan, untuk mencapai kepuasan tersebut maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lanya.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan pelayanan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.⁴²

Seiring dengan hal tentang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96 Tahun 2012 tentang Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 24 yang menyatakan:

- 1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh penyelenggara.
- 2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan penyelenggara.
- 3) Dalam penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.⁴³

Kata kualitas pelayanan memiliki banyak definisi yang berbeda-beda dan bervariasi mulai dari konvensional maupun yang strategis agar pelayanan yang diberikan berkualitas kepada masyarakat pada umumnya harus *reability* yang dapat ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai dan SDM dan sumber yang lainnya, *responsiveness* yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian kepada etika dan moral dalam memberikan pelayanan,

⁴²Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Praktek dan Implimentasi* (Cet. IV; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h. 6.

⁴³PP No 96 tahun 2012 tentang UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik <http://www.menpan.go.id/jdih/perundang-undangan/peraturanpemerintah/file/3443-pp-2012-no-096start=140> (Diakses tanggal 20 Mei 2015), h. 16.

empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Berdasarkan dari beberapa literatur yang sudah dibahas dari awal bahwa penulis dalam hal ini, merupakan konseptual kualitas pelayanan mengalami perkembangan yang sangat pesat sejak tahun 1980. Dimulai dari konseptualisasi Gronroos dalam Irwan Misbach yang dinamakan sebagai “*the Nordic Model*” yaitu sebagai berikut:

- a) Konsep *pertama*, tentang kualitas pelayanan ini mengusulkan konsep dua dimensi yaitu *tehnical quality* dan *fuctional quality* pengertian kualitas teknik adalah apa yang didapat pelanggan, sedangkan kualitas fungsional berarti bagaimana menerima pelanggan mengenai kualitas. Pengukuran kualitas adalah dengan memperbandingkan antara *epented service* dan *perceives service*.
- b) Konsep *kedua*, dikemukakan oleh Rust dan Oliver dalam Brady dan Cronin dengan konsepnya 3 dimensi yaitu *service produc*, *service delivery* dan *service environment*. Lebih lanjut mereka memandang bahwa persepsi keseluruhan dari kualitas layanan berdasarkan evaluasi layanan terhadap tiga dimensi tersebut, yang meliputi:
 1. Interaksi pelanggan dengan pekerja (*fuctional quality*).
 2. Lingkungan jasa tempat berlangsungnya pertukaran jasa dan
 3. Bentuk jasa itu sendiri atau *outcome* yang diterima oleh pengguna jasa.⁴⁴

⁴⁴Irwan Misbach, *Kualitas Pelayanan Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 136-137.

Menurut Pasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh penyedia jasa secara garis besar yaitu:

1. Aspek bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Tangibles: pelayanan secara fisik. *Tangibles* digambarkan sebagai fasilitas fisik (gedung dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (tehnologi), personil, dan material komunikasi. Semua ini menyediakan penyediaan fisik atau gambaran pelayanan terhadap pelanggan.

2. Keandalan (*Realibility*) kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dan segera, akurat dan memuaskan.

Keandalan: secara konsisten telah menunjukkan sebagian faktor penentu persepsi jasa kualitas yang utama antar pelanggan. Keandalan digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan kemampuan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.⁴⁵

Sebagai seorang muslim telah ada contoh tauladan tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas. Allah swt berfirman QS. al-Mu'minun/23: 1-3.

قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ ﴿١﴾ الَّذِينَ هُمْ فِي صَلَاتِهِمْ خَادِعُونَ ﴿٢﴾ وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ ﴿٣﴾

⁴⁵Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitanya Dengan Kepuasan Konsumen*. h. 23.

Terjemahnya:

Sesungguhnya beruntunglah orang-orang yang beriman, (yaitu) orang-orang yang khusyu' dalam sholatnya dan orang-orang yang menjauhkan diri dari (perbuatan dan perkataan) yang tiada berguna.⁴⁶

Ayat di atas menjelaskan kepada orang-orang yang harus menjaga lisanya dari perkataan-perkataan tidak sepatasnya berkaitan dengan hal pelayanan bahwa apa pun yang disampaikan kepada pengguna layanan harus sesuai dengan pelayanan yang didapkannya sehingga pelanggan merasa puas. Hadis-hadis Rasulullah telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas kehidupan yang lainnya. Selalu mengutamakan yang namanya sikap profesionalitas dalam hal apa pun itu sehingga beliau di percaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar al-Amin.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.⁴⁷

Responsiveness (kemampuan reaksi) adalah kesediaan membantu para pengguna jasa untuk menyediakan dan melayani. Dimensi ini menekankan kepada permintaan pelanggan mempertanyakan keluhan dan masalah tanpa menunggu waktu yang terlalu lama dan menunggu jawaban dari pengguna jasa. Pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang esensial. Pegawai memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dengan kecepatan dan ketepatan waktu. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang tertulis dalam QS. al-Maidah/5: 2.

⁴⁶Departemen Agama RI., *Al Qur'an dan Terjemahnya*. h. 526.

⁴⁷ Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitanya Dengan Kepuasan Konsumen*. h. 24.

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥٨﴾

Terjemahnya:

... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.⁴⁸

Ayat di atas menjelaskan bagaimana seseorang mempunyai jiwa besar dalam membantu sesamanya yang mempunyai kesulitan di kehidupan sehari-hari termasuk pekerjaan setiap orang dituntut bersikap baik melayani orang yang membutuhkan bantuan ketika orang lain kesusahan tanpa membeda-bedakan antara suku dan ras serta bersikap profesionalisme dalam menjalankan suatu amanah yang diberikan oleh atasan tanpa membuang-buang waktu yang ada seperti pepatah mengatakan *time is money* (waktu adalah uang) dan melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat dan tidak menyalah-kan amanah diembangkannya dan penuh rasa tanggungjawab dalam menjalankan tugas tersebut.

4. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko dan keraguan.⁴⁹

Jaminan (*Assurance*) jaminan dan kepercayaan membangkitkan semangat dan memberikan gambaran kemampuan kepada pegawai para pengguna jasa yang

⁴⁸Departemen Agama RI., *Al Qur'an dan Terjemahnya*. h. 156.

⁴⁹Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitanya Dengan Kepuasan Konsumen*. h. 27.

mempunyai resiko tinggi atau mereka yang merasakan ketidakpastian terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Konteks ini demikian membangun kepercayaan dan kesetiaan antara kunci yang menghubungkan orang antara satu dengan lainnya. Adanya *assurance* (jaminan) memberikan nilai positif bagi pelayanan. Jaminan ini dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, kesopan santunan, rasa aman, rasa percaya di berikan oleh pengguna jasa. Baik buruknya suatu pelayanan di tentukan oleh pegawai tersebut. Sebagaimana Allah swt berfirman dalam QS. Ali-Imrān/3: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁵⁰

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dianjurkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apabila dalam pelayanan yang mana konsumennya berbeda kemauan dan keinginannya, apabila penyedia pelayan tidak bisa memberikan rasa nyaman

⁵⁰Departemen Agama RI., *Al Qur'an dan Terjemahnya*. h. 103.

dengan kelemahan lembutannya maka para pengguna jasa merasa tidak nyaman dan seringkali mengeluh ketika menggunakan pelayanan tersebut bahkan tidak mau menggunakan kembali.

5. Empati (*Empati*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁵¹

Empati merupakan perilaku individu. Empati digambarkan sebagai kepedulian, memberikan perhatian yang tulus ketika para pengguna jasa merasa kesulitan dalam melakukan suatu urusan dalam pelayanan maka pegawai dengan senang hati membantu dan memberikan solusi tentang apa yang harus dilakukan.

Sejalan dengan apa yang diutarakan sebelumnya memang kualitas pelayanan hendaknya mesti ditingkatkan dari hari kehari mengingat dalam pelaksanaannya pun akan menghasilkan suatu produk yang bagus serta yang menerimanya pun senang maka untuk menghasilkan pelayanan kualitas seperti yang terkandung dalam Peraturan Pemerintah RI No 96 Tahun 2012 tentang Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 25 mengatakan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 paling sedikit memuat 12 komponen:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan

⁵¹Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitanya Dengan Kepuasan Konsumen*. h. 29.

- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi Pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah Pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;⁵²

Dimensi kualitas merupakan merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. 5 dimensi pokok kualitas yaitu keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*) kualitas kinerja dalam memenuhi pemakai dengan melakukan suatu yang benar sejak awal layanan itu dibutuhkan, kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pemakai di mana proses perbaikan kualitas merupakan serangkaian prinsip, kebijakan, dan penerapannya untuk terus menerus ditingkatkan efisiensi dan efektivitas.

Hal yang perlu diperhatikan agar sukses memberikan sebuah layanan yang berkualitas adalah memperhatikan dimensi kualitas jasa/layanan dan memerhatikan pula pegawai yang ditempatkan pada posisi penting untuk menjalankan roda organisasi dan pelayanan di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Apabila menempatkan pegawai pada tempat yang seharusnya maka pelayanan pun akan berjalan lancar tetapi bila menempatkan pegawai yang tidak profesional menjalankan

⁵²PP No 96 tahun 2012 tentang UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik <http://www.menpan.go.id/jdih/perundang-undangan/peraturanpemerintah/file/3443-pp-2012-no-096start=140> (Diakses tanggal 20 Mei 2015), h. 16.

amanah yang telah diberikan kepadanya hal ini akan berdampak negatif terhadap citra pelayanan yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Sejalan dengan hadis Nabi Muhammad saw. Mengingatkan untuk tidak menyerahkan suatu pekerjaan kepada orang yang tidak memiliki keahlian sebagaimana sabda beliau:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍ، حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ، حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ، عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ: كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ (رواه البخاري)

Artinya:

Dari Abu Hurairah, berkata nabi saw....apabila suatu urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kebinasaan itu. (HR. Al-Bukhari).⁵³

Hadis ini menunjukkan betapa Rasulullah saw mengigatkan umatnya untuk tidak sembarangan menugaskan pegawai melakukan sesuatu pekerjaan yang bukan bidang yang diketahuinya karena perkara tersebut akan mendatangkan sebuah permasalahan dalam pelayanan. Jika belajar dari sejarah, bisa kita dapati Rasulullah saw menempatkan Mu'adz bin Jabal sebagai Gubernur Yaman karena paham, ketajaman akal, dan akhlaknya, menempatkan Umar mengatur sedekah karena sifat adil dan tegasnya ataupun menempatkan Khalid sebagai pemimpin militer karena kemahiran dan terlatihnya di bidang militer. Dalam bahasa modern "*the right in the right place*"⁵⁴

⁵³Abu Abd Allah Muhammad bin Isma'il ibn Ibrahim ibn al-Mugirah ibn al-Bardizbat al-Bukhari, *Sahih al-Bukhārī* Jus III (t.t.: Dar Fauq al-Najah, 1422 H/2000 M), h. 104.

⁵⁴Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Insani* (Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 89.

Penempatan pegawai mesti sesuai dengan kualifikasi masing-masing perseorang kerana tingkat kemampuan berbeza-beza dalam menjalankan tugas sangat berpengaruh manakala ditempatkan pada tempat yang bukan semestinya maka perlu memandang orang yang memang mempunyai kemampuan dibidang masing-masing yang mereka kuasai baik dari kemampuan teknis, kemampuan moral dan kemampuan konseptual atau dapat saja pegawai suatu lembaga pendidikan menunjukkan kelebihan dirinya, ini mengindikasikan kalau sikap profesionalitas dalam bekerja sangat penting kerana menghasilkan *output* yang baik dan pelanggan pun merasa puas kerana ekspektasi mereka tercapai. Sehubungan dengan itu, pelanggan akan mempersepsikan bahwa pelayanan tersebut berkualitas.

Kualitas dikelola dengan tepat berkostruktif positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dikarenakan kualitas akan memberikan nilai plus berupa motivasi khusus para pelanggan untuk menjalin ikatan serta relasi saling menguntungkan dalam jangka waktu panjang bagi setiap penyedia jasa/layanan baik perusahaan maupun dalam dunia pendidikan. Seyogyanya para penyedia jasa layanan hendaknya membutuhkan pemahaman dari setiap orang terhadap tanggungjawab spesifik serta berorientasi pada pelanggan atau pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan dan pencegahan kerusakan.

D. Persepsi dan Kaitanya dalam Kualitas Pelayanan

1. Pengertian persepsi dan konsep dasar persepsi

Secara bahasa persepsi dapat diartikan sebagai tanggapan atau pandangan. Sebenarnya istilah ini berasal dari bahasa Inggris "*Perception*" yang diambil dari

bahasa latin “*perception*” yang berarti menerima dan mengambil⁵⁵ Dalam kamus Bahasa Indonesia kata *Perception* diartikan dengan “Penglihatan” atau “Tanggapan daya memahami atau menanggapi”.

Istilah persepsi banyak di gunakan dalam berbagai kegiatan ataupun pertemuan-pertemuan ilmiah tentang “persepsi” pada dasarnya di uraikan beberapa ahli, diantaranya Chaplin sebagaimana dikutip oleh Andi Darmawangsa⁵⁶ mendefinisikan persepsi yaitu: 1) proses pengetahuan atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indra, 2) kesadaran dari proses organisasi, 3) suatu kelompok pengindraan dengan penambahan arti yang berasal dari pengalaman dimasa lalu, 4) variable yang mengalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu dan sebagainya.

Secara istilah, kata persepsi banyak digunakan oleh para ilmuan psikologi. Pakar psikologi memberikan defenisi yang berbeda-beda tentang persepsi sebagai berikut:

- a. Menurut Fleming dan Levie, dalam S. Prawidilaga Dewi sebagaimana yang dikutip Muhammad dalam perspektif dan belajar, persepsi merupakan suatu proses penerimaan informasi yang sangat rumit, yang diterima atau diekstraksi manusia (individu) dari lingkungan.
- b. Menurut Ducan sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad bahwa persepsi merupakan suatu unsur yang penting di dalam menyesuaikan prilaku manusia.

⁵⁵John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia* (Cet. XXVI; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 424.

⁵⁶Andi Darmawangsa, “Persepsi Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Syariah No-Bank Di Kota Makassar”, *Disertasi*. (Makassar: UIN Alauddin, 2014). h. 27.

Istilah persepsi dalam psikologi dipergunakan untuk mengartikan perbuatan yang lebih dari sekedar mendengar, melihat atau merasakan sesuatu. Namun, ducan dalam buku ini tidak menjelaskan perbuatan apa yang dimaksud untuk istilah persepsi tersebut. Perbuatan yang lebih sekedar mendengar, melihat, atau merasakan sesuatu seolah-olah menunjukkan ada proses seleksi dan menafsirkan sesuatu yang didengar, dilihat, ataupun dirasakan.

- c. Menurut Fred Lutham dalam buku *Organization Behavior*, sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad persepsi lebih kompleks dan lebih luas jika dibandingkan dengan pengindraan. Proses persepsi meliputi suatu interaksi yang sulit dari kegiatan interaksi kegiatan seleksi, penyesuaian dan penafsiran.
- d. Menurut Janet W. Lerner sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad, persepsi adalah batasan yang digunakan untuk memahami dan menginterpretasikan sensoris atau kemampuan intelek untuk mencari makna dari data yang diterima oleh berbagai indra.
- e. Menurut Udai Parek sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad mengatakan persepsi dapat didefinisikan sebagai proses penerimaan, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji, dan memberi reaksi kepada rangsangan panca indra atau data.
- f. Menurut Mifta Toha sebagaimana yang dikutip oleh Muhammad bahwa persepsi pada hakikatnya merupakan proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.⁵⁷

⁵⁷Muhammad, "Persepsi Peserta Didik terhadap Prilaku Pendidik Di Madrasa Aliyah Negeri 2 Tanjung Pura Kabupaten Langkat Provinsi Sumatra Utara", *Tesis*. (Makassar: PPs UIN Alaidun, 2009), h. 22-23.

Berdasarkan pandangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa paling tidak ada beberapa hal yang menjadi pokok dalam konsep persepsi di antaranya:

- 1) Persepsi bagian dari kompetensi kognitif individu dalam memahami informasi yang sampai kepadanya.
- 2) Persepsi tergantung apa adanya informasi yang sampai baik melalui pendengaran, penglihatan, ataupun yang lainnya.
- 3) Persepsi muncul setelah melakukan seleksi yang ketat dan rumit terhadap berbagai stimulus yang masuk dalam indra manusia.
- 4) Persepsi merupakan hasil interpretasi terhadap informasi yang diterima setelah melakukan proses yang selektif.

Hasil dari penafsiran terhadap informasi yang datang dari berbagai indra mengakibatkan munculnya pandangan individu, sikap, dan perilaku, yang mungkin saja berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya. Artinya pandangan setiap individu terhadap suatu objek tidak mesti sama, sebab pandangan tersebut terpengaruhi oleh proses yang selektif dan menafsirkan data yang diterima.

Secara umum, persepsi dapat dibedakan menjadi visual, audio dan kinestetis bahwa persepsi visual menunjukkan kemampuan seseorang untuk mengikuti dan menyadari, menyerap arti makna dari tampilan visual disekitarnya secara selektif. Manusia terbiasa berfikir secara visual atau memiliki gambaran visual dalam otaknya, walaupun informasi yang diterima berbentuk visual yang sangat tergantung atas pengetahuan. Jadi, dapat dikatakan bahwa persepsi visual, auditoris dan kinestesis seseorang menjadi subjektif apabila seseorang tidak memiliki pengalaman sebelumnya tentang apa yang dipersepsikan. Dalam makna yang lain, pengalaman

seseorang menjadi suatu hal yang menjadi urjen dalam persepsi, sebab pengalaman yang dimiliki disignifikankan terhadap subjektif persepsi.

Persepsi dapat dilihat dalam pandangan, sikap dan prilaku seseorang, di dalam memahami persepsi seseorang. Perlu diketahui beberapa prinsip dasar persepsi sebagai berikut:

- a. Persepsi bersifat relatif. Setiap orang memberikan persepsi yang sangat tepat dimungkinkan berbeda antara satu dengan yang lainnya. Sehubungan dengan itu, persepsi bersifat relatif maka pandangan suatu hal sangat tergantung dari siapa yang melakukan persepsi.
- b. Persepsi bersifat sangat selektif. Persepsi tergantung pilihan, minat, kegunaan dan kesesuaian bagi seseorang.
- c. Persepsi dapat diatur. Persepsi perlu diatur atau di data agar lebih mudah mencerna lingkungan atau stimulus.
- d. Persepsi bersifat subjektif. Persepsi seseorang dipengaruhi oleh harapan atau keinginan tersebut.
- e. Persepsi seseorang atau kelompok bervariasi, walaupun berbeda dalam situasi yang sama. Prinsip ini berkaitan erat dengan perbedaan karakteristik individu, sehingga setiap individu bisa mencerna stimulus dari lingkungan yang tidak sama dengan individu lain.⁵⁸

Persepsi yang sifatnya kontekstual hal ini merupakan unsur yang paling potensial. Bukan berarti bahwa sistem kognitif kita seperti nilai, sikap dan keyakinan, atau harapan kita tidak cukup berpengaruh. Tapi konteks di mana

⁵⁸Muhammad, "Persepsi Peserta Didik terhadap Peilaku Pendidik Di Madrasa Aliyah Negeri 2 Tanjung Pura Kabupaten Langkat Provensi Sumatra Utara", *Tesis*. h. 25.

seseorang akan mempersepsikan suatu objek, sangat kuat pengaruhnya. Sehingga cenderung mengarahkan struktur kognitif dan harapan kita dan pada gilirannya persepsi. Dalam hal ini, konteks selalu terdiri dari seperangkat fenomena yang sama dengan objek persepsi kita. Jadi jika ingin mempersepsi seseorang, konteks yang mempengaruhi persepsi kita terdiri dari orang-orang lainnya.

Interpretasi atas suatu pesan, baik verbal ataupun non verbal dan tidak ada makna dari suatu hubungan yang dapat diperoleh tanpa menemukannya dalam suatu konteks dan mengkonstruksi suatu pola interaksi. Ketiadaan suatu pola berarti ketiadaan makna atau berarti kebingungan karena terlalu banyak makna. Interpretasi makna dalam konteksnya adalah suatu faktor penting dalam memahami komunikasi dan hubungan sosial disekeliling kita .

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu: Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

a. Faktor Internal

Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

- 1) Fisiologis. Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
- 2) Perhatian. Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental

yang ada pada suatu objek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap objek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu objek.

- 3) Minat. Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* yang digerakkan untuk mempersepsi. *Perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.
- 4) Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
- 5) Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.
- 6) Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, *mood* ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat⁵⁹

b. Faktor Eksternal

Persepsi merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang

⁵⁹Andi Darmawangsa, "Persepsi Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Syariah No-Bank Di Kota Makassar", h. 38.

merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:

- 1) Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus. Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu objek, maka semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu objek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.
- 2) Keunikan dan kekontrasan stimulus. Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali di luar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.
- 3) Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu objek yang bisa mempengaruhi persepsi.
- 4) Motion atau gerakan. Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap objek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan objek yang diam.⁶⁰

Adanya persepsi memungkinkan orang memilih, bersikap, mengorganisasikan dari lingkungannya dan proses tersebut mempengaruhi prilakunya. Persepsi merupakan inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) inti persepsi yang identik dengan penyandingan balik (*devoing*) dalam proses komunikasi. Persepsi yang menentukan orang memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain,

⁶⁰Ahmad Roihan, *Persepsi Dalam Psikologi Lengkap*. [http:// 8.blogspot.com. .html](http://8.blogspot.com.html). (Diakses tanggal 12 Maret 2015).

semakin tinggi persepsi seseorang maka semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu semakin muda dan semakin sering berkomunikasi.⁶¹

Ketika seorang melihat suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang ingin ia lihat, karakteristik pribadi individu tersebut sangat berpengaruh dalam interpretasinya. Karakteristik pribadi meliputi sikap, kepribadian, motif ketertarikan, pengalaman, atau ekspektasi.

Proses masuknya informasi pada diri manusia tidak seperti sebuah mesin yang dapat memberikan respon terhadap setiap stimulus secara otomatis, sebaliknya bagi manusia setiap informasi atau stimulus harus terlebih dahulu dilewati serangkaian proses kognitif yang kompleks hampir melibatkan seluruh kepribadiannya. Oleh sebab itu, apa yang terjadi di luar dapat berbeda dengan apa yang sampai ke otak manusia, karena ada faktor-faktor kognitif yang lain yang tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya. Adanya realitas persepsi demikian, mengharuskan pimpinan atau ketua bidang kepegawaian untuk memahami gejala-gejala persepsi, sehingga informasi-informasi yang disampaikan tidak dimaknai secara berbeda-beda oleh mahasiswa.

Tahap terpenting dalam persepsi adalah interpretasi atas informasi yang kita peroleh melalui salah satu atau lebih panca indra kita. Persepsi manusia sebenarnya terbagi menjadi 2 bagian yaitu terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik dan menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap manusia melalui lambang-lambang verbal dan non verbal serta menanggapi sifat luar dan dalam.

⁶¹La Rama, "Persepsi Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Pelaksanaan Supervisi Pengawasan Akademik Pada SMP Negeri Kota Kendari", Makassar, *Tesis* (PPs UIN Alauddin, 2013), h. 58.

Latar belakang pengalaman budaya, suasana psikologis, yang berbeda juga membuat persepsi orang berbeda atas suatu objek. Berdasarkan pengalaman maksudnya bahwa persepsi manusia terhadap seseorang atau jasa pelayanan, objek atau kejadian reaksi mereka terhadap hal-hal berdasarkan pengalaman yang di dapatnya sehingga mereka berpendapat bahwa hal-hal itu berdasarkan pengalaman masa lalu yang berkaitan dengan objek dan kejadian hal serupa.

Berbagai definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, ada redaksi yang tampak panjang dan ada juga yang tampak pendek saja. Walaupun begitu, berbagai definisi memiliki sedikit atau banyaknya kesamaan unsur-unsur antara satu dengan lainnya. Hanya saja diantara mereka ada yang mengemukakan secara terperinci dan ada juga yang bersifat umum saja. Pada dasarnya semua pandangan atau definisi yang berbeda itu bertemu dalam semacam kesimpulan awal, penulis berasumsi bahwa persepsi adalah pendapat atau pengetahuan seseorang terhadap sesuatu yang berdasarkan atas penglihatan, perasaan, pengetahuan dan hasil interpretasi yang didasarkan stimulus dan respon. Bagaimana persepsi seseorang tersebut kemudian direfleksikan dalam kehidupan sehari-hari akan tergantung dari latar belakang pendidikannya.

Kaitanya persepsi mahasiswa akan menjadi sikap yang dapat mendorong dan menginspirasi berbagai hal yang tertuju kepada kualitas pelayanan akademik, mahasiswa memiliki kemampuan untuk merefleksikan pengetahuan dan rasa terhadap pelayanan yang dirasakan sehingga dapat digunakan secara bersama dalam suatu institusi perguruan tinggi demi peningkatan kualitas pelayanan terkhusus kepada pelayanan akademik.

Dengan begitu persepsi dapat didefinisikan mencakup 3 unsur yaitu:

- 1) Penginderaan (sensasi) melalui alat-alat/panca indra (mata, telinga, kulit dan hidung)
- 2) Atensi (perhatian)
- 3) Interpretasi yaitu menafsirkan melalui panca indra yang diperoleh dari lingkungan.

Seseorang akan memperhatikan sesuatu jika suatu itu bermakna bagi dirinya dan orang lain dan tidak akan memperhatikan sesuatu apabila tidak bermakna bagi dirinya dan lingkungan sekitarnya.

Memperhatikan uraian-uraian di atas maka persepsi bagi mahasiswa yang dijadikan tolak ukur terhadap kualitas pelayanan akademik yang mereka rasakan serta sesuai dengan tuntutan jaman yang begitu pesat. Mahasiswa yang melakukan penilaian secara objektif terhadap pelayanan akademik maka persepsi akan jelas, terukur dan terarah. Persepsi yang kemudian menjadi sumber inspirasi dalam peningkatan kualitas pelayanan akademik.

E. Administrasi Pendidikan

1. Konsep Administrasi

Administrasi sebagai suatu kegiatan bersama terdapat di mana-mana selama manusia yang hidup dan bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan. Jika kita melihat suatu pabrik bekerja menghasilkan sebuah produk maka di situ kita lihat ada administrasi. Jika kita melihat suatu lembaga yang melatih dan memberikan suatu pelajaran yang akhirnya mereka mendapatkan sertifikasi dari proses pendidikan itu, maka di situ ada administrasi. Jika kita melihat sekelompok orang secara bersama-sama memuja sesuatu sebagai lambang kekuatan yang dianggap maha kuasa atau

mengurus kebutuhan rohani lainnya secara teratur, maka di situ terdapat administrasi. Demikianlah seterusnya jika ada kegiatan sekelompok orang secara teratur untuk mencapai tujuan tertentu sebagai tujuan bersama, maka di situ ada administrasi.

Ilmu administrasi lahir pada tahun akhir abad ke-19 dengan karya pertama Henry Fayol, seorang sarjana Prancis pertama yang melihat adanya prinsip universal dan berlaku dalam administrasi. Henry Fayol sebagaimana dikutip Rahmat mendefinisikan administrasi secara umum berlaku yang ada didataran Eropa (Eropa kontinental), dikalangan bangsa Itali, Spanyol, Prancis, Jerman, Belgia, Belanda dan sebagainya.⁶²

Secara etimologis administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* - dan *ministrare* (to service, melayani), Prefiks *ad* berfungsi mengintensifikasi kata *ministrare*. Kata *Ministrare* berkaitan dengan *ministrare* (*a person authorized to conduct religious or profession of a minister of religion*). Akar kata – *minister* mengandung sebuah kata kata manis- artinya – less, kurang; kata minis berkaitan dengan kata *minor* artinya kecil; jadi orang yang melayani (yang melakukan service) yaitu *servant*, memiliki posisi lebih rendah daripada orang atau pihak yang dilayani olehnya. Jadi konsep administrasi (setidak-tidaknya pada mulanya) menunjukkan realisasi tidak setara antara *minister* dengan pihak yang dilayani.⁶³ Hal yang sama diutarakan oleh Talizuduhu Ndarahan Bahwa:

Administrasi sebagai pelayanan terhadap pihak yang dilayani yang lebih tinggi kedudukannya daripada pihak yang melayani, ke administrasi sebagai fungsi pelaksana yang telah ditetapkan oleh fungsi lain, atau administrasi sebagai pelaksanaan upaya mencapai tujuan bersama, atau administrasian

⁶²Rahmat, *Filsafat Administrasi* (Cet. I; Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), h. 23.

⁶³Talizuduhu Ndraha, *Konsep Administrasi Dan Administrasi Di Indonesia* (Jakarta: Bina Aksara, 1989), h. 1.

sebagai kerja sama untuk mencapai tujuan, ke administrasian sebagai oprasionalisasi ideology yang *appropriate*.⁶⁴

Teori-teori ilmu tersebut diadaptasi memperkuat ontologi, epistemologi dan aksiologi dari administrasi dalam arti luas maupun arti sempit. Karena bagaimanapun juga dalam kegiatan administrasi tidak dapat lepas dari unsur manusia yang berinteraksi dalam melakukan kegiatan bersama, aturan-aturan yang melandasinya dalam suatu sistem kerja sama, sumber daya material dan anggaran yang mendukung kelancaran kegiatannya, dan sebagainya yang dapat mencapai tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sondang P.Siagian dalam H. Makmur menyatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan dalam proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu dengan berdayagunakan dengan hasil guna. Sejalan dengan hal itu administrasi yang dikemukakan oleh Hadari Hanawi berarti rangkaian kegiatan atau proses pengendalian acara atau sistem kerja sama sejumlah orang agar berlangsung efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan bersama.⁶⁵

Menurut ajaran agama Islam, kerja sama ummat manusia untuk kebaikan ummat sangatlah dianjurkan, salah satunya berupa kerja sama dalam suatu lembaga sebagaimana firman Allah swt QS. Ali Imran/3: 103.

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ...

⁶⁴Talizuduhu Ndarahan, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Cet. I; Jakarta: PT Bima Aksara, 1988), h. 74.

⁶⁵H. Makmur, *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi Dan Organisasi* (Cet. I; Bandung: PT Refika Aditama, 2007), h. 8.

Terjemahnya:

Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai. . .”⁶⁶

Dalam hal bentuk kerja sama yang dimaksud adalah sebuah organisasi perguruan tinggi sebagai sarana persatuan dan kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara bersama. Jadi dapat dipahami pengertian dari administrasi adalah keseluruhan rangkaian kegiatan atau perbuatan dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Lebih lanjut Saiful Sagala dalam bukunya administrasi pendidikan kontemporer mengutip beberapa pendapat para pakar diantaranya.

- a. Henry Fayol ilmuwan manajemen perancis disebut juga bapak manajemen operasional mengemukakan bahwa administrasi adalah fungsi dalam organisasi niaga yang unsur-unsurnya adalah perencanaan, perorganisasian, pemberian pemerintah, pengkoordinasian dan pengawasan. Teori administrasi dapat diterapkan pada semua bentuk organisasi kerja sama yang menekankan rasionalisme dan konsistensi logis berbagai kegiatan yang berhubungan dan bersambung.
- b. Dwight Waldo ahli administrasi mengemukakan bahwa administrasi adalah bentuk daya manusia yang komperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Pernyataan yang membutuhkan kualifikasi lebih lanjut. (1) bahwa administrasi bukanlah bentuk satu-satunya bentuk kerja sama manusia yang rasional; (2) suatu bentuk yang penting terhadap ungkapan tingkat rasionalitas tinggi.

⁶⁶Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*. h. 93.

- c. Ordway Tead menjelaskan bahwa administrasi pendidikan adalah usaha yang luas mencakup segala bidang untuk memimpin, mengusahakan, mengatur kegiatan kerja sama manusia yang ditunjukkan pada tujuan-tujuan dan maksud-maksud tertentu. Menitip beratkan pada kepuasan dan kebahagiaan para pengikut (bawahan) pemimpin atau menejer.
- d. The Liang Gie menyimpulkan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan-pekerjaan kegiatan induk apapun dalam usaha bersama dari sekelompok orang.⁶⁷

Dalam buku organisasi dan administrasi pendidikan teknologi dan kejuruan Suharsimi arikunto mengatakan.⁶⁸

“Administrasi” menunjuk kepada pengertian “pengaturan”, “pengelolaan”, “pengurusan”, ataupun “manajemen”, memang menurut pengertian modern, administrasi ini diartikan sebagai: suatu usaha bersama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala dana dan daya saing yang ada. Secara terperinci pengertian administrasi mengandung beberapa kata ini yaitu: (1) usaha bersama, (2) sekelompok manusia, (3) tujuan organisasi, (4) efektif dan efisien dan (5) dana dan daya.

Defenisi yang lebih abstrak yang menunjukkan relasi tujuan cara yang diberikan oleh marshall E. Diminok *A Philosophy of Administration* sebagaimana dikutip Talizuduhu Ndraha *mengatakan My fourth proposition is that administration is concerned with bots ends and means and it is difficult to image any step in the administrative process that that’s does not involve value and goals. Administration more that most subjects is ewually concerned with the relation of ends and means*

⁶⁷Saiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontenporer* (Cet. IV; Bandung: Alfabeta, 2008), h. 23-26.

⁶⁸Suharsimi Arikunto, *Organisasi Dan Administrasi Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan* (Cet. II; Jakarta: PT Raja Grafindo, 1993), h. 31.

*and it is consequently self-defeating to try rigorously to separate these two. The skillfull fusion of ends and means is the test of administrative excellence.*⁶⁹

Berdasarkan dari semua pengertian tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa administrasi merupakan totalitas sistem yang berdiri sendiri atau subsistem dengan berbagai atribut yang berkaitan, saling ketergantungan, saling berhubungan, dan saling memengaruhi sehingga keseluruhannya merupakan kebulatan yang utuh dan mempunyai peranan serta tujuan. Suatu sistem merupakan subsistem dari sistem yang lebih besar.

Saat sekarang ini, konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Administrasi merupakan suatu kegiatan pelayanan yang menyesuaikan kegiatan dan tujuannya setiap lembaga penyedia jasa pelayanan berbagai alat dan teknik diklasifikasikan sedemikian rupa membentuk satu pendekatan sistem yang menjadikan kerja administrasi menjadi lebih baik, untuk kepentingan ini tujuan suatu organisasi perlu dijabarkan secara spesifik, baik dari keseluruhan sistem maupun subsistemnya agar kegiatan administrasi mencapai hasil yang diinginkan secara maksimal.

Ilmu administrasi itu ada. Ia tidak lengkap dalam pandangan orang banyak, tapi kita memang mempunyai sekumpulan pengetahuan tentang administrasi. Pengetahuan ini objektif ia bebas dari prasangka, dan mewakili apa yang diyakini

⁶⁹Talizuduhu Ndraha, *Konsep Administrasi Dan Administrasi Di Indonesia*. h. 3.

sebagai pemikiran terbaik tentang administrasi. Ilmu administrasi adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang tersusun, dihimpun dan diterima berkenaan dengan pemahaman kebenaran-kebenaran umum tentang administrasi.⁷⁰

Pengalaman indrawi yang didukung oleh data empirik dapat membekali pengetahuan yang melahirkan sebuah konsep administrasi dengan bahan-bahan deskriptif yang paling aktual yang sangat penting dalam rangka pengembangan pola pikir rasionalitas serta wawasan konsep dan aktual dalam profesionalisme pengelolaan administrasi. Sikap profesionalisme dalam administrasi dari suatu priode ke priode lain lebih condong untuk merefleksikan pandangannya sesuai dengan keberadaan masing-masing konseptual dan sikap profesionalisme administrasi dari setiap priode yang berjalan dengan warna pengetahuan di bidang administrasi berbeda-beda antara priode yang satu dengan priode yang lain. Sedangkan Oteng Sutisna berpendapat bahwa:

Administrasi yang yang baik menduduki tempat yang sangat menentukan dalam struktur dan artikulasi system pendidikan. Ini telah dibuktikan oleh pengalaman membangun pendidikan di banyak Negara; yaitu bahwa rencana yang telah disusun dengan teliti dan secara teknis baik pun sering gagal untuk memenuhi harapan-harapan yang dibawanya ketika ia mulai melaksanakan, terutama aparat administrasinya kurang memadai memperingatkan bahwa reorganisasi dan penguatan administrasi hendaklah mendahului tahap saat suatu rencana dijalankan.⁷¹

Konsep yang telah dibangun oleh para administrator yang menjalankan administrasi sehingga mereka bisa mengaktualisasikan/merealisasikan apa yang mereka ketahui dan pahami dalam menjalankan tugas sehari-hari dan melayani para

⁷⁰Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan Dasar Teori Untuk Praktek Profesionalisme*. (Bandung: Angkasa Jaya, 1983), h. 32.

⁷¹Oteng Sutisna, *Administrasi Pendidikan Dasar Teori Untuk Praktek Profesionalisme*. h. 11-12.

palanggan (mahasiswa) sehingga pekerjaan mereka berkualitas dan para pengguna jasa layanan administrasi merasakan kepuasan tersendiri. Penulis mengilustrasikan dari konsep administrasi dari priode ke priode lainnya ditentukan oleh pengalaman yang bersangkutan, gambar sebagai berikut:



Gambar 2.2.

Untuk memperkaya kegunaan dan daya saing administrasi mengambil dan memakai semakin banyak dari segi berbagai ilmu. Mulanya dalam pengembangan administrasi tertuju pada aspek-aspek ekonomis dan tujuan-tujuannya, sebenarnya para administrator memerlukan semua bantuan yang mereka dapat peroleh. Masalah-masalah yang mereka hadapi jarang dari satu bidang tertentu saja bahkan dalam satu lembaga perguruan tinggi.

Mereka dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin hari makin canggih, di bidang pendidikan kita masih belum membuat suatu kemajuan yang signifikan baik dari alat yang digunakan maupun para administrator itu sendiri, tugas untuk mendorong para personil dilembaga pendidikan sedemikian rupa telah dilakukan sehingga mereka memperoleh perasaan dari hasil kerja mereka dan mencurahkan tenaga mereka kepada tugas yang tersedia sehingga pada akhirnya

melahirkan suatu keberhasilan dan memberikan rasa kepuasan kepada orang yang menggunakan jasa ataupun administrator sendiri.

2. Aspek-aspek administrasi

Administrasi pendidikan akademik akan berhasil bila memiliki dasar-dasar yang tepat, diartikan sebagai suatu kebenaran fundamental yang menjadi landasan dalam kehidupan masyarakat berikut ini merupakan dasar yang perlu di perhatikan agar administrator dapat mencapai sukses dalam tugasnya. Beberapa dasar administrasi antara lain:

a. Prinsip efesiensi

Administrator akan berhasil dalam tugasnya bila dia menggunakan semua sumber, tenaga, dana, dan fasilitas yang secara ada dan efisien.

b. Prinsip pengelolaan

Administrator akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien dengan cara melakukan pekerjaan manajemen, yakni merencanakan, mengorganisasikan, mengarah dan melakukan pemeriksaan (pengontrolan).

c. Prinsip pengutamakan tugas pengolahan

Bila diharuskan untuk memilih pekerjaan manajemen dan pekerjaan operatif dalam waktu yang sama, seseorang administrator cenderung memprioritaskan pekerjaan operatif. Namun sebaliknya tidak memfokuskan perhatiannya pekerjaan operatif saja karena jika ia hanya berkecimpung dalam tugas-tugas operatif saja, maka pekerjaan pokoknya akan terbengkalai. Makin rendah taraf suatu organisasi, maka semakin banyak pekerjaan operatif yang harus dilakukan oleh administrator.

d. Prinsip kepemimpinan yang efektif

Seseorang administrator akan berhasil dalam tugasnya apabila ia memiliki gaya kepemimpinan yang efektif, yakni memperhatikan hubungan antar manusia (*human relationship*), pelaksanaan tugas dan memperhatikan situasi dan kondisi (*sikon*) yang ada. Adapun gaya kepemimpinan yang efektif adalah mampu membina baik hubungan antara bawahannya. Ia harus mengenal bawahannya melalui kepentingan-kepentingan yang menimbulkan motivasi bekerja untuk memperoleh kepuasan bekerja.

e. Prinsip kerja sama.

Administrator dikatakan berhasil dalam melakukan tugasnya bila ia mampu mengembangkan kerja sama antara seluruh anggota organisasi baik secara horizontal maupun secara vertikal.⁷²

F. Ruang Lingkup Admistrasi Pendidikan

Membahas tentang ruang lingkup administrasi pendidikan memerlukan pengetahuan tentang tujuan dan arah sebuah organisasi penyedia layanan jasa serta berbagai wahana untuk mencapai tujuan itu. Hal ini ditunjang dengan teori-teori mengenai administrasi pendidikan/akademik memberikan pedoman tentang bagaimana wawasan yang diperoleh dari pemahaman tersebut untuk diterapkan di instansi, perguruan tinggi dan sekolah sebagai satuan organisasi pendidikan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pemakai jasa.

Secara umum menjadi ruang lingkup administrasi juga berlaku dalam administrasi pendidikan. ruang lingkup tersebut meliputi dua bidang kegiatan

⁷²Yusak Burhanuddin, *Administaris pendidikan Untuk Fakultas Taarbiyah Kompone MKDK* (Cet. III; Bandung: CV Pustaka Setia, 2005), h. 17-18.

diantaranya *Pertama, manajemen of administrative*. Bidang ini juga disebut *manajemen of administrative fuction*, yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang dalam organisasi/kelompok kerja sama dengan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. *Kedua*, manajemen operatif. Bidang ini juga disebut juga *manajemen of parative fuction*, yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan membina agar dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi beban tugas masing-masing, setiap orang melaksanakan dengan cepat, tepat dan benar.⁷³

Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa administrasi pendidikan/akademik merupakan terapan dari sosiologi, psikologi dan antropologi karena administrasi menyangkut urusan pengelolaan SDM dalam upaya meningkatkan kualitasnya, pegawai sebagai tenaga profesional dalam menjalankan tugasnya serta melayani para pengguna jasa.

Jadi dapat ditegaskan bahwa ruang lingkup pembahasan tentang administrasi pendidikan difokuskan pada kegiatan administrasi yang dilakukan oleh lembaga penyedia layanan jasa dalam hal ini Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sebagai penyedia pelayanan kebutuhan masyarakat pada umumnya dan terkhusus bagi mahasiswa. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan administrasi pendidikan difokuskan pada profesionalisme pengelolaan layanan dilihat dari segi kelembagaan pemerintah sebagai penanggungjawab pendidikan masyarakat maupun kepada mahasiswa, pada semua jenis institusi yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat

⁷³Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), h. 57.

mengukur kualitas pelayanan akademik perlu didukung oleh profesionalisme pegawai yang telah disediakan oleh pihak lembaga serta dilihat dari manajemen pelayanan, hal ini sebagai bagian yang terintegrasi.

Administrasi pendidikan banyak hal yang menyangkut di dalamnya mengenai ruang lingkup administrasi. Ada beberapa hal yang termasuk administrasi pendidikan yaitu:

1. Administrasi kepegawaian
2. Administrasi keuangan
3. Administrasi perlengkapan
4. Administrasi surat menyurat
5. Administrasi Perpustakaan
6. Administrasi Mahasiswa
7. Administrasi hubungan lembaga dengan masyarakat.⁷⁴

Sebagaimana telah dibahas sebelumnya skop dan ruang lingkup administrasi pendidikan itu meliputi segala hal yang pada dasarnya ditekankan pelaksanaannya dan tata tertib yang semua itu di orientasikan pada tujuan pendidikan karena itu butir-butir yang menjadi cakupan atau yang menjadi skop administrasi.

Lembaga pendidikan yang berkualitas pada umumnya memiliki administrasi yang baik dalam arti merumuskan tujuan maupun usaha-usahanya dalam mengarahkan tercapainya tujuan tersebut. Menurut Sutopo, dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Manajemen dan organisasi* mengatakan bahwa:

Administrasi dikaitkan apabila memiliki dua kriteria yaitu efisien dan efektifitas. Efisiensi dapat diketahui dengan melihat sedikit banyaknya dan

⁷⁴R. Eko Indrajit & R. Djokopronoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern* Edisi. I (Yogyakarta: Andi Offset, 2006) h, 41.

tenaga yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Sedangkan efektivitas administrasi dapat diukur dengan melihat dari seberapa jauh tujuan lembaga pendidikan tersebut dapat mewujudkannya.⁷⁵

Sementara itu Hadari Nawawi dalam M. Daryanto menyatakan bahwa administrasi juga berlaku juga di dalam pendidikan. ruang lingkup meliputi bidang-bidang kegiatan sebagai berikut:

- a. Manajemen administrasi (*administrative management*) bidang kegiatan ini disebut juga "*management of administrative function*" yakni kegiatan-kegiatan yang mengarahkan agar semua orang dalam organisasi/kelompok bekerja sama mengerjakan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.
- b. Manajemen operatif (*operative management*) bidang kegiatan ini disebut juga "*management of operative function*" yakni kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan dan membina agar dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi beban tugas masing-masing setiap orang yang melaksanakan dengan tepat waktu dan benar.⁷⁶

Pada dasarnya, tidak ada perbedaan substansial apabila membahas ruang lingkup administrasi dalam berbagai dalam kegiatan organisasi sebagaimana membahas tugas-tugas yang menjadi kewajiban pada pimpinan atau pegawai.

G. Kerangka Konseptual

Faktor yang menentukan kualitas pelayanan akademik kampus ataupun lembaga lainnya adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna jasa/pelanggan. Sesuai dengan filosofi Manajemen Mutu Terpadu

⁷⁵Sutopo, *Administrasi Manajemen dan Organisasi* Edisi II, (Lembaga Administrasi Negara RI, 1999), h. 7.

⁷⁶M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, h. 27-28.

(TQM), maka pendidikan dipandang sebagai jasa dan usaha lembaga pendidikan sebagai industri jasa, bukan proses produksi. Lebih jauh, kampus sebagai lembaga pendidikan harus memikirkan tentang mahasiswa yang mempunyai berbagai kebutuhan dan tentang bagaimana memuaskan mahasiswa tersebut.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan, yakni: *Reability, Responsiveness, Anssurance, Empathy and Tingible*,⁷⁷ Kualitas pelayanan akademik bersumber dari SDM yaitu dosen dan staf, serta fasilitas (sarana-prasarana). Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin puas. Kualitas pelayanan cukup maka harapan mahasiswa terpenuhi, tetapi bila kualitas pelayanan kurang maka mahasiswa tidak puas. Perbedaan kualitas pelayanan akademik di lembaga pendidikan dimungkinkan oleh berbedanya jenis atau karakter dari masing-masing unit kerja.

Dimensi kualitas sangat memengaruhi mahasiswa di dalam mengikuti perkuliahan di suatu lembaga pendidikan. Pengaruh yang paling mendasar untuk mahasiswa adalah dalam hal pelayanan akademik. Pelayanan sering dikenal dengan istilah *service* yaitu melakukan sesuatu bagi orang lain, *service* bisa dilakukan baik oleh individual maupun kelompok orang. Istilah *service* mencerminkan suatu produk yang tidak berwujud (*intangible*).

Intangible adalah suatu pelayanan/jasa/*service* yang secara umum tidak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba. Karena jasa itu bersifat tidak dapat dilihat biasanya lebih sulit untuk dievaluasi, jadi untuk mengantisipasi hal tersebut yang perlu diperhatikan dalam dimensi kualitas tersebut adalah tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan materi yang tidak lengkap, komunikasi

⁷⁷Fandy Tujiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Manajement*, h. 27.

yang tidak lancar dan masih ada faktor lainnya yang membuat pelayanan mengalami gap/hambatan.

Pelayanan akademik merupakan *intangibile*/jasa yang tidak bisa dilihat dan salah satu faktor yang terpenting untuk menuju sukses tidaknya mahasiswa dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan adalah adanya pelayanan akademik yang terbaik bagi mahasiswanya. Selain itu dengan pelayanan akademik yang terbaik dan yang sesuai dengan kualitas serta kinerja yang baik akan mengurangi adanya gap atau celah-celah yang sering terjadi dalam setiap lembaga pendidikan, di mana celah-celah tersebut menjadi masalah yang sangat penting dan sangat berpengaruh di lembaga pendidikan.

Kewajiban melayani orang sifatnya sudah universal berlaku pada setiap orang siapa saja yang memerlukan dan berkepentingan atas hak yang mereka akan peroleh dan tugas penyelenggara pelayanan, dalam hal ini Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dalam menyelenggarakan layanan kepada mahasiswa sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa ada hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau urutan kata lain semacam itu nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan tertentu ataupun alasan dengan kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiris hati, meskipun itu hanya lagu lama, sehingga menggugah juga rasa ibah si penerima layanan.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu artinya kalau memang mengurus permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya diwajibkan antri sebagaimana yang lain.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang-orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang akan mengerti dan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Keempat hal itu yang menjadi dambaan setiap orang dan khususnya kepada mahasiswa yang berurusan dengan akademik UIN Alauddin Makassar yang bertugas melayani mahasiswa serta masyarakat pada umumnya untuk mendapatkan informasi. Apabila hal itu terpenuhi maka mahasiswa akan merasakan puas serta mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Pengaruh hal tersebut timbul dari tempat, dari peralatan, dan pengurus/orang di kampus yang kurang profesional. Untuk mengatasi adanya celah-celah atau gap yang mengakibatkan mahasiswa mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi di kampus, pelayanan akademik yang tidak profesional dan tidak berkualitas diubah menjadi pelayanan akademik yang berkualitas dan profesional.

Pelayanan akademik berkualitas dan profesional, maka akan dipengaruhi harapan dan perasaan bagi mahasiswa sehingga dari harapan itulah melahirkan sebuah persepsi terhadap layanan akademik yang mereka terima dari pengelola Pascasarja UIN Alauddin Makassar menganggap bahwa pelayanan ini berkualitas

atau tidak, bahwa dari situlah setiap mahasiswa akan mempengaruhi mengurus administrasi kembali. Berikut kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.3.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. *Jenis dan Lokasi Penelitian*

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dipakai penulis dalam tesis ini adalah penelitian kualitatif.

Menurut Lexi J. Moleong mengatakan

penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁷⁸

Penelitian ini tergolong jenis penelitian bersifat kualitatif deskriptif,⁷⁹ karena penelitian ini memberikan gambaran tentang hasil penelitian dengan mendeskripsikan data-data aktual yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini akan mendeskripsikan objek secara alamiah yaitu mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar Makassar bertempat di Sulawesi-Selatan penunjukan secara *purposive* (langsung), dengan pertimbangan pemilihan lokasi bahwasanya kampus Pascasarjana

⁷⁸Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. XXVII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), h. 6.

⁷⁹Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang, fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individual atau kelompok. Lihat Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Cet. III; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h. 60.

UIN Alauddin Makassar merupakan salah satu kampus yang bercorak Islami di samping itu pula jumlah mahasiswa yang begitu besar berarti perlu mendapatkan perhatian pelayanan maksimal untuk menunjang proses administrasi perkuliahan. Sebagaimana diketahui secara bersama bahwa kampus Pascasarjana UIN Alauddin Pula sebagai kampus yang bertaraf Internasional dengan kata lain, telah mendapatkan akreditasi Mutu Certification International KAN serta Certification UKAS Quality Management dari pemerintahan Inggris.

Mendapatkan informasi dan pelayanan akademik harus berkualitas. Kemudian dari pada itu pula meskipun dalam sebuah administrasi ketika mendapatkan sertifikat bukan berarti mutunya itu sudah terjamin kualitasnya akan tetapi itu adalah sebuah tanda untuk memperbaiki kualitas pelayanan kedepannya sehingga mahasiswa yang menggunakan jasa pelayanan administrasi akademik bisa merasa puas dengan apa yang mereka inginkan tersebut.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan multidisipliner yang meliputi pendekatan sosiologis, pendekatan fenomenologik dan pendekatan psikologis. Ketiga pendekatan ini dipergunakan dengan pertimbangan bahwa:

1. Pendekatan fenomenologik digunakan untuk melihat fenomena-fenomena atau fakta-fakta mengenai kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alaluidin Makassar berupaya untuk menelaah dan menganalisis kualitas pelayanan akademik, sosial dan fenomena yang sebenarnya terjadi tentang

kualitas pengelolaan pelayanan akademik kemudian di konfirmasikan kepada konsep-konsep kualitas pelayanan

2. Pendekatan sosiologis dipandang sangat relevan dalam kajian tesis ini, digunakan untuk merujuk langsung kepada hubungan antara mahasiswa dengan pegawai akademik Pascasarja UIN Alauddin Makassar dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan akademik.
3. Pendekatan ilmu psikologis atau ilmu jiwa adalah ilmu yang mempelajari jiwa seseorang melalui gejala perilaku yang dapat diamati⁸⁰. Pendekatan ini dimaksud untuk mengetahui dan memahami tingkah laku pegawai dan mahasiswa pada saat pelayanan akademik serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

C. Sumber Data penelitian

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Jenis Data

Pada penelitian kualitatif, sampel sumber data bersifat *snowball sampling*.⁸¹ Penelitian kualitatif sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual. Maksud *sampling* dalam hal ini adalah menjaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber, dengan demikian tujuannya bukanlah memusatkan diri pada adanya

⁸⁰Abudi Nata, *Metodologi Agama Islam* (Cet. VIII; Jakarta: PT Raja Grafindo Persaada, 2003), h. 50.

⁸¹ Keputusan tentang penentuan sampel, besarnya dan strategi *sampling* pada bergantung pada penetapan satuan kajian. Kadang-kadang satuan kajian bersifat perorangan. Bila perseorangan itu sudah ditetapkan, maka pengumpulan data dipusatkan di sekitarnya, yang dikumpulkan ialah kondisi dan kronologis dalam kegiatan, yang memengaruhinya, sikapnya, dan semacamnya. Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 225. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama menjadi besar. Sugiyono penelitian kuantitatif, kualitatif, *R & D*, h. 85-86.

perbedaan-perbedaan yang dikembangkan dalam generalisasi. Tujuannya adalah untuk merinci kekhususan yang ada dalam ramuan konteks yang unik.

Maksud kedua dari *sampling* adalah menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan teori yang muncul, jadi pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sample*).⁸² Teknik *snowing sampling* dilakukan karena dari jumlah sumber data yang terbatas tersebut belum mampu memberikan data yang konkrit dan lengkap, maka penulis mencari informan yang dapat memberikan data yang menguatkan hasil penelitian (mengetahui secara jelas data yang diinginkan).

2. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh.⁸³ Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

a. Sumber Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan yang erat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pasjasarjana UIN Alauddin Makassar sebagai sumber utama adalah:

- 1) Direktur Pascasarjana
- 2) pegawai
- 3) Dosen dan Mahasiswa

⁸²Lexy J. Molcong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 224.

⁸³Neong Muhajir, *Metodologi Penelitian kualitatif* (Cet. VIII; Yokyakarta: Rake Selatan, 1998), h. 308.

- b. Sumber Data Sekunder, merupakan sumber data yang tidak langsung dari informan atau data tambahan yang digunakan bila diperlukan, yang diperoleh melalui penelusuran berupa data dokumen dan laporan serta unsur penunjang lainnya (dokumentasi).

D. Metode Pengumpulan Data

Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan perkataan lain, untuk menjangkau data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, yaitu:

- a. Observasi

Observasi digunakan karena beberapa alasan seperti yang dikemukakan oleh Guba dan Lincoln dalam Lexy J. Moleong antara lain; teknik pengamatan ini didasarkan atas pengalaman secara langsung, karena pengalaman langsung merupakan alat yang tepat untuk mengetes kebenaran, dan dapat mencatat perilaku dan kejadian yang sebenarnya.⁸⁴

Observasi diambil dari bentuk observasi yang terbagi dua yaitu observasi partisipatif dan observasi non partisipatif.⁸⁵ Partisipan dalam arti peneliti langsung berinteraksi dengan objek penelitian dengan cara memperhatikan langsung proses berjalannya pelayanan akademik yang di berikan oleh pegawai kepada mahasiswa Sedangkan non partisipan peneliti lebih berfokus kepada persepsi mahasiswa baik dari kalangan program magister atau program doktor untuk menopang harapan

⁸⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. XXV; Bandung Remaja: Rosdakarya, 2008), h. 174.

⁸⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, h. 310-313.

mereka tentang layanan yang didapatkan, peneliti akan terjun langsung dan mengamati para mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar mengenai kualitas pelayanan akademik Pascasarjana.

b. Wawancara

Teknik wawancara diawali dengan melakukan persiapan-persiapan pertanyaan yang sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti. Kemudian mendesain pertanyaan secara terstruktur, tidak terstruktur, sesuai kondisi psikologis nara sumber (informan) dengan bantuan *note book*, *tape recorder*.⁸⁶ Mekanisme wawancara dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*depth interview*) yang dilakukan secara individual dan diskusi. Wawancara dilakukan dengan direktur Pascasarjana, pegawai, dosen dan mahasiswa sebagai warga kampus Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang mengetahui tentang kualitas pelayanan akademik Pascasarjana.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan agar data yang terkumpul menjadi lengkap baik yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan akademik ataupun tentang hal-hal yang mempengaruhi persepsi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*),

⁸⁶Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi: dilengkapi Contoh analisis Statistik* (Cet. XIII; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 83.

biografi peraturan, kebijakan, dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.⁸⁷

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁸⁸

Ada beberapa jenis instrumen yang digunakan peneliti yaitu:

- a. Pedoman observasi adalah alat bantu yang dipakai sebagai pedoman pengumpulan data pada proses penelitian.
- b. Pedoman wawancara adalah alat bantu berupa daftar-daftar pertanyaan yang dipakai dalam mengumpulkan data.
- c. Format dokumentasi untuk menghimpun data dari peristiwa baik dalam bentuk tulisan langsung atau arsip-arsip, foto kegiatan dan data statistik.

⁸⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cet. XIV; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 329.

⁸⁸Neong Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 306.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis dan interpretasi yang digunakan adalah teori Haberman dan Miles dikutip oleh Bungin⁸⁹ teknik ini dikenal dengan istilah teknik pengolahan data interaktif. Cara kerja dari metode analisis data ini dimulai dari penyajian data, pengorganisasian data, koleksi data, verifikasi data, dan mengambil kesimpulan.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁹⁰

Proses dalam analisis data dilakukan melalui tiga tahapan secara berkesinambungan, yaitu mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. *Data Redaktion* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting. Miles dan Huberman mengatakan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis

⁸⁹Burhan Bungin, *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (Cet. III; Jakarta: Rajawali Press, 2009), h. 205.

⁹⁰Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D* (Cet. XI; Bandung: Alfabeta, 2010), h. 244.

di lapangan. Mereduksi data bisa berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.⁹¹

Tahapan reduksi dilakukan untuk menelaah secara keseluruhan data yang dihimpun di lapangan, yaitu menyangkut persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarja UIN Alauddin Makassar sehingga dapat ditemukan data-data dari obyek yang diteliti tersebut. Kegiatan yang dapat dilakukan dalam reduksi data ini antara lain:

- a. mengumpulkan data dan informasi dari catatan hasil wawancara dan hasil observasi.
- b. serta mencari hal-hal yang dianggap penting dari setiap aspek temuan penelitian.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Miles dan Huberman dalam Imam Suprayogo dan Tobroni, mengatakan bahwa yang dimaksud penyajian data adalah

⁹¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 92.

menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁹²

Penyajian data dalam hal ini adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang diperoleh dari Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sesuai dengan fokus penelitian untuk disusun secara baik, sehingga mudah dilihat, dibaca dan dipahami tentang suatu kejadian dan tindakan atau peristiwa yang terkait dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam bentuk teks naratif.

Pada tahap ini dilakukan perangkuman terhadap penelitian dalam susunan yang sistematis untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarja UIN Alauddin Makassar Kegiatan pada tahapan ini antara lain: 1) membuat rangkuman secara deskriptif dan sistematis, sehingga tema sentral dapat diketahui dengan mudah; 2) memberi makna setiap rangkuman tersebut dengan memperhatikan kesesuaian dengan fokus penelitian. Jika dianggap belum memadai maka dilakukan penelitian kembali ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan sesuai dengan alur penelitian.

3. *Conclusion* Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Menurut Miles dan Huberman dalam Harun Rasyid, mengungkapkan bahwa verifikasi data dan penarikan kesimpulan adalah upaya untuk mengartikan data yang

⁹²Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial-Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 194.

ditampilkan dengan melibatkan pemahaman penulis.⁹³ Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁹⁴

Pada tahap ini dilakukan pengkajian tentang kesimpulan yang telah diambil dengan data pembanding teori tertentu, melakukan proses *member check* atau melakukan proses pengecekan ulang, mulai dari pelaksanaan pra survei (orientasi), wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian membuat kesimpulan umum untuk dilaporkan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

Tiga tahap tersebut harus dilakukan secara bertahap oleh penulis. Diawali dari tahap mereduksi data, menyajikan data, kemudian menarik kesimpulan dari seluruh penelitian. Selanjutnya data yang diperoleh /terkumpul dianalisis dengan cara deskriptif untuk mencari dan menemukan esensi persoalan yang menjadi bahan objek pembahasan. Dari hasil analisa tersebut maka penulis dapat memberikan gambaran substansi objek kajian mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

G. Pengujian Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data merupakan faktor yang menentukan dalam penelitian kualitatif temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada

⁹³Harun Rasyid, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama* (Pontianak: STAIN Pontianak, 2000), h. 71.

⁹⁴Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 99.

perbedaan antara yang dilaporkan penulis dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Untuk mendapatkan data yang valid maka diadakan pengujian data. Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan dengan cara:

1. Perpanjangan pengamatan, yakni penulis mengecek data dengan kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemukan maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan akan berbentuk hubungan penulis dengan informan semakin berbentuk *rapport*, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga informasi tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah berbentuk *rapport*, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran penelitian tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.⁹⁵ Dengan demikian, perpanjangan pengamatan yang dilakukan mempengaruhi Meningkatkan ketekunan, keluasan, dan kepastian data yang diperoleh.
2. Meningkatkan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁹⁶ Sebab itu, dengan meningkatkan ketekunan, penulis melakukan pengecekan kembali data yang telah dilakukan salah atau tidaknya sehingga penulis memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis.

⁹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h 268.

⁹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 271.

3. Triangulasi menurut Sugiyono adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data berbagai teknik pengumpulan data dan informan yang telah ada.⁹⁷ Dengan demikian, pengamatan yang dilakukan mempengaruhi kedalaman, keluasan dan kepastian data yang diperoleh. Triangulasi terdiri dari pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi adat atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.⁹⁸ Olehnya itu, pengujian keabsahan data dengan triangulasi data yang valid dan kreadibel.

Berdasarkan dari uraian tersebut pengujian keabsahan data penelitian pada penelitian ini, dilakukan dengan berbagai cara, yaitu melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam pengamatan dan menggunakan pengecekan data dengan triangulasi, baik triangulasi sumber, triangulasi cara, maupun dengan triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan data yang valid dan realibel.

Setelah semua data yang diperoleh terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data, menganalisa data yang diperoleh, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Cet. VI; Bandung: Alfabeta, 2004), h.

⁹⁸. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 273.

- a. Analisis Deduktif, yaitu suatu metode atau teknik peneliti yang bertitik tolak dari satuan-satuan yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus, dengan melihat berbagai data baik dari awal wawancara, observasi tentang berbagai kegiatan pelayanan administrasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.
- b. Analisis Ieduktif, yaitu suatu metode analisis atau teknik penelitian yang bertitik tolak pada data-data yang bersifat khusus lalu mengarah pada hal-hal yang bersifat umum. Wawancara-wawancara yang dilakukan oleh informan baik mahasiswa, pegawai dan pimpinan yang sifatnya khusus pada suatu problem tersebut, maka penulis dapat menarik kesimpulan umum yang dapat mewakili data khusus tersebut.
- c. Analisis Komparatif, yaitu suatu metode analisis yang membandingkan-bandingkan antara dua atau lebih masalah, kemudian memilih dan mengambil data-data yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilaksanakan. Setelah itu ditariklah kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Teknik banyak diterapkan penyaringan hasil-hasil wawancara terhadap informan. Data yang dianggap akurat dan dapat mewakili persoalan-persoalan yang diambil, sedangkan wawancara lain yang kurang akurat dengan persoalan dijadikan perbandingan.

Sedangkan teknik penulisan yang digunakan termasuk transliterasi Arab ke Latin dan singkatan mengacu pada buku *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Edisi Revisi (Tesis dan Disertasi)* Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar tahun 2014-2015. Sebagai pelengkap digunakan pula beberapa buku

penulisan karya ilmiah yang dianggap representatif untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam penulisan tesis dan disertasi. Sedangkan penerjemah ayat-ayat al-Qur'an mengaju pada terjemahan Departemen Agama Islam Republik Indonesia tahun 2009.

Konsistensi pada tahapan-tahapan penelitian ini tetap berada dalam kerangka sistematika prosedur penelitian yang saling berkaitan serta saling mendukung satu sama lain, sehingga hasil penelitian dapat di pertanggungjawabkan. Implikasi utama yang diharapkan dari ke seluruhan proses ini adalah penarikan kesimpulan tetap signifikan dengan data yang telah dikumpulkan sehingga hasil penelitian dapat dinyatakan sebagai sebuah karya ilmiah yang representatif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.

Sejarah perkembangan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, yang dahulu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Alauddin Makassar melalui beberapa fase:

1. Fase Tahun 1962-1965

Pada mulanya IAIN Alauddin Makassar yang kini menjadi UIN Alauddin Makassar berstatus cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Atas desakan dari rakyat dan Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan serta atas persetujuan Rektor IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Menteri Agama Republik Indonesia mengeluarkan keputusan Nomor 75 tanggal 17 Oktober 1962 tentang penegrian Fakultas Syariah UMI menjadi Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Cabang Makassar pada tanggal 10 November 1962. Setelah itu, penegrian Fakultas Tarbiyah UMI menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta cabang Makassar pada tanggal 11 Nopember 1964 berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 91 tanggal 7 Nopember 1964. Selanjutnya pada tanggal 28 Oktober Fakultas Ushuluddin IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Cabang Makassar didirikan berdasarkan keputusan Menteri Agama Nomor 77 tanggal 28 Oktober 1965.

2. Fase Tahun 1965-2005

Pada tanggal 10 Nopember 1965, IAIN Alauddin Makassar berstatus mandiri berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 79 tanggal 28 Oktober berdasarkan pendirian tersebut atas dukungan masyarakat dan Pemerintah Sulawesi Selatan serta

landasan hukum Peraturan Presiden Nomor 27 tahun 1963. Peraturan tersebut menegaskan antara lain bahwa sekurang-kurangnya tiga jenis fakultas IAIN yang dapat bergabung menjadi satu institut tersendiri yakni Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Ushuluddin.

Nama “Alauddin” IAIN Makassar diambil dari nama kerajaan Gowa yang pertama memeluk agama Islam dan memiliki latar belakang pengembangan Islam. Di samping itu, nama yang mengandung harapan peningkatan kejayaan Islam pada masa mendatang di Sulawesi Selatan pada khususnya pada Indonesia bagian timur Umumnya.

Sultan Alauddin adalah raja Gowa XIV tahun 1593-1639, (kakek/datuk) dari Sultan Hasanuddin Raja Gowa XVI dengan nama lengkap I Mangnga’rangi Daeng Marabbia sultan Alauddin. Gelar Sultan Alauddin diberikan kepada Raja Gowa XIV ini karena beliau adalah Raja Gowa yang kali pertama menerima agama Islam sebagai agama kerajaan.

Ide pemberian nama “Alauddin” yang berpusat di Makassar tersebut, mula pertama dicetuskan oleh para pendiri IAIN “Alauddin” diantaranya adalah Andi Pengeran Daeng Rani, (cucu/turunan) Sultan Alauddin yang juga mantan gubernur Sulawesi Selatan dan Ahmad Makkarause. Pada fase ini, IAIN yang semulanya hanya miliki tiga fakultas berkembang menjadi lima fakultas dan ditambah Program Pascasarjana.

3. Fase tahun 2005- Sekarang

Perubahan status kelembangaan dari institut menjadi universitas diperlukan untuk: *pertama* merespon tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan perubahan mendasar atas Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989 di

mana jenjang pendidikan pada Departemen Pendidikan Nasional RI dan Departemen Agama RI telah disamakan kedudukannya, khususnya jenjang pendidikan menengah *kedua*: untuk menunjang jenjang pendidikan menengah di bawah naungan Departemen Pendidikan Nasional RI dan Departemen agama RI. Atas prakarsa pimpinan IAIN Alauddin pereode 2002-2006 dan atas dukungan civitas akademika dan senat IAIN Alauddin Makassar Serta Gubernur Sulawesi Selatan, maka diusulkan konversi IAIN Alauddin Makassar menjadi UIN Alauddin Makassar Kepada Presiden Republik Indonesia melalui menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan Nasional RI mulai Tanggal 10 Oktober 2005 status kelembagaan Institut Agama Islam (IAIN) Alauddin Makassar berubah menjadi UIN Alauddin Makassar berdasarkan Pepres Republik Indonesia nomor 57 Tahun 2005 yang ditandai dengan presmian penandatanganan prasasti Oleh Presiden Republik Indonesia Oleh bapak H. Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 4 Desember 2005 di Makassar.

Dengan demikian perubahan status kelembagaan UIN Alauddin Makassar berkembang dari lima fakultas menjadi tujuh fakultas dan satu Program Pascasarjana (PPs) berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2006 tanggal 16 Maret 2006.⁹⁹

4. Sejarah Berdirinya Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

Program Pascasarjana (PPs) UIN Alauddin Makassar didirikan berdasarkan persetujuan Menteri Agama RI, sebagaimana yang tertuang dalam surat Keputusan Dirjen Binbaga Islam No. 31/E/1990. Pada asalnya berdirinya PPs UIN Alauddin Makassar megambil kelas jauh dari PPs UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, kemudian

⁹⁹Arifuddin Siraj, *Evektivitas Organisasi UIN Alauddin Makassar* (Makassar: Alauddin Universiti Press, 2014), h. 101-104.

pada tanggal 31 Desember 1993. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 403 Tahun 1993 tentang Statut IAIN Alauddin Makassar dan Nomor 389 tahun tentang Organisasi dan Tata kerja IAIN Alauddin, maka Program UIN Alauddin menetapkan berdiri sendiri dan sebagai unit organisasi dan unsur pelaksana akademik yang sebagian melaksanakan tugas pokok dan Fungsi UIN.

Perjalanan program Pascasarjana (PPs) selama 13 tahun dan semakin membaik fasilitas penyelenggara kegiatan akademik telah menjadi faktor yang melatar belakangi pembukaan Doktor (S3) di (PPs) Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Pembukaan Program Doktor (S3) tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2003 tanggal 14 Januari 2003 yang pembukuannya dilaksanakan September 2003 oleh Menteri Agama RI.

Adapun Jurusan/konsentrasi yang ada di PPs baik dari Program Magister (S2) maupun Program Doktor (S3).

- a. Program Magister (S2) memiliki program studi *Pengkajian Islam* dengan konsentrasi sebagai berikut:
 - 1) Tafsir Hadis
 - 2) Pemikiran Islam
 - 3) Syari'ah dan Hukum Islam
 - 4) Pendidikan dan Keguruan
 - 5) Manajemen Pendidikan Islam
 - 6) Dakwa dan Komunikasi
 - 7) Pendidikan Bahasa Arab
 - 8) Bahasa Arab
 - 9) Ekonomi Islam

b. Program Doktor (S3) memiliki memiliki program studi *Pengkajian Islam* dengan konsentrasi sebagai berikut:

- 1) Tafsir Hadis
- 2) Pemikiran Islam
- 3) Syari'ah dan Hukum Islam
- 4) Pendidikan dan Keguruan
- 5) Manajemen Pendidikan Islam
- 6) Dakwa dan Komunikasi
- 7) Pendidikan Bahasa Arab
- 8) Bahasa Arab
- 9) Ekonomi Islam.¹⁰⁰

Penyelenggaraan pendidikan di PPs UIN Aluddin Makassar berdasarkan pada peraturan-peraturan yang dibuat secara bertahap dan tepis sesuai kebutuhan. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar mempunyai visi dan misi sebagai arah dalam pelaksanaan proses pembelajaran.

a. Visi

Menjadi pusat kajian sumber Islam bagi masalah pluralitas masyarakat bangsa dan pengembangan ilmu pengetahuan untuk transformasi masyarakat.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan program doktor pendidikan jenjang Megister dan Doktor dalam bidang kajian sumber Islam yang berwawasan komprehensif, responsive, dan transformative.

¹⁰⁰Arifuddin Siraj, *Evktivitas Organisasi UIN Alauddin Makassar*. h. 112.

- 2) Menghasilkan tenaga-tenaga terpelajar Megister dan Doktor kompeten dalam lingkup *Dirasah Islamiyah (Islamic Students)* dan bidang ilmu lainnya, dengan penguasaan metodologi dan pendekatan keilmuan guna mengembangkan ilmu pengetahuan di dalam berkhidmat bagi kemajuan peradaban bangsa.
- 3) Melahirkan tenaga-tenaga terpelajar berwawasan keislaman, keilmuan, dan keindonesiaan yang luas dan terbuka serta memiliki kemampuan aplikatif ilmu pengetahuan dengan kepekaan yang cerdas terhadap tuntutan perubahan global.¹⁰¹

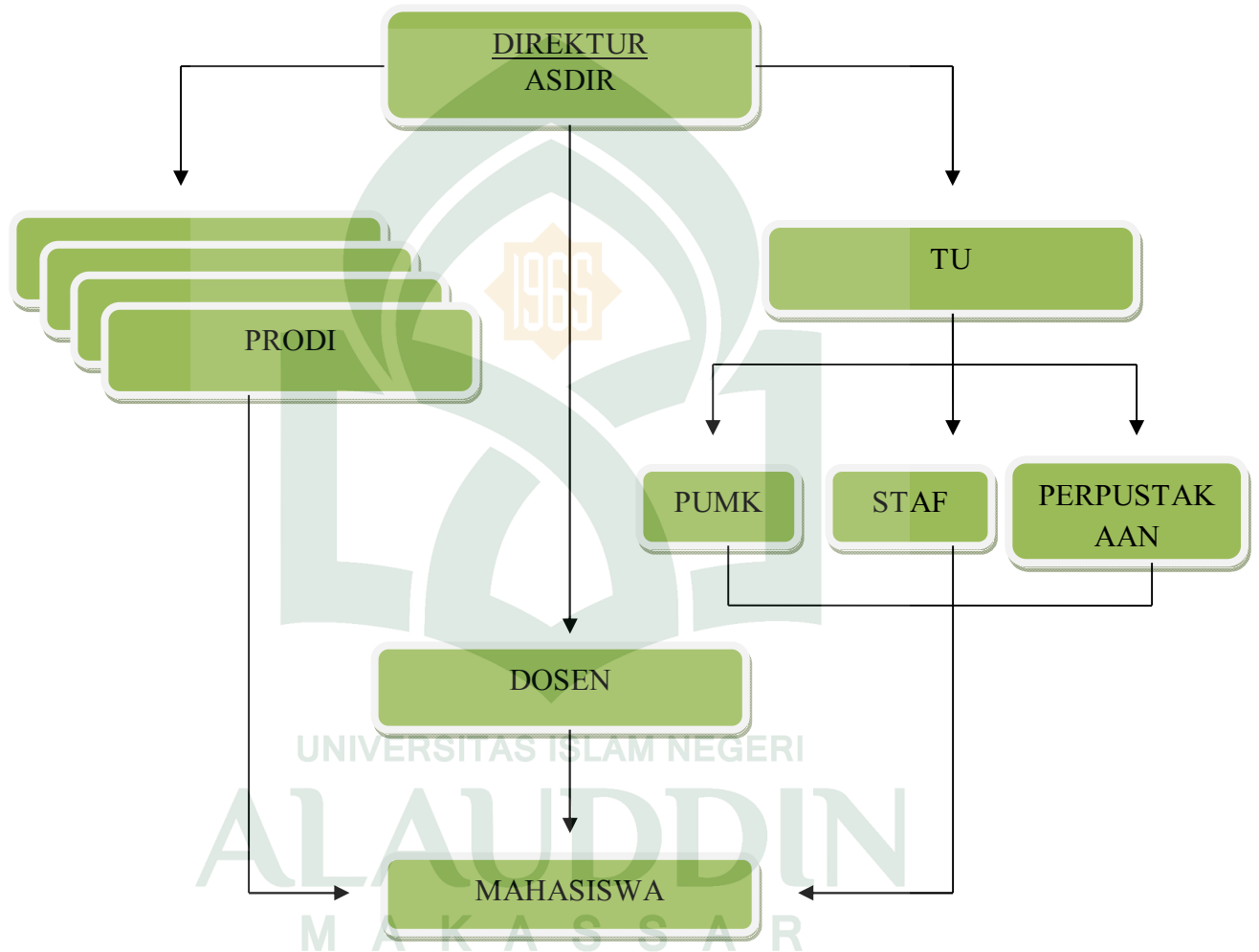
Berdasarkan dari visi misi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar maka sasaran yang ingin dicapai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar adalah mendidik sarjana strata 1 dan strata 2 agar menjadi Master dan Doktor yang cakap dan memiliki keunggulan kompetitif dalam bidang *Dirasah Islamiyah/Islamic Studies* dan bidang ilmu lainnya dengan ciri berilmu amaliah guna membangun masyarakat, berkomitmen tinggi dalam bidang riset ilmu keislamaan dan profesional dalam menganalisis dan memecahkan masalah terkait ilmu keislaman. Adapun tujuan meliputi diantaranya yaitu:

- a) Menyiapkan tenaga ahli ilmu Agama Islam (*Dirasah Islammiyah/Islamic Studies*) dan bidang ilmu lainnya yang memiliki kompetensi dalam pengkajian keilmuan.
- b) Menyiapkan tenaga peneliti yang mempunyai kemampuan menganalisis dan memecahkan masalah kemasyarakatan.
- c) Menyiapkan tenaga profesioanal yang mengamalkan keahlian dan mengabdikan pada kepentingan Agama, Bangsa dan Negara.¹⁰²

¹⁰¹Profil Pascasarja UIN Alauddin Makassar 2014, h. 5-9.

¹⁰²Profil Pascasarja UIN Alauddin Makassar 2014, h. 10.

Berikut gambar struktur organisasi unit pengelolaan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.



Gambar 4.1.

B. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

Persepsi merupakan sebuah istilah yang sudah sering didengar dalam percakapan sehari-hari. Persepsi berarti pandangan dan pengamatan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Jadi yang dimaksud persepsi dalam uraian hal ini adalah tanggapan atau pandangan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Pelaksana administratif di perguruan tinggi menjadi suatu unsur yang harus diperhatikan keberadaannya guna mendukung dan memperlancar unsur-unsur lain yang ada di perguruan tinggi seperti halnya dewan penyantun, pimpinan, tenaga pengajar (dosen), senat, pelaksana tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat), dan unsur penunjang seperti perpustakaan serta mahasiswa dan masyarakat lain di dalam melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas, fungsi, tugas dan masalah masing-masing. Kegiatan administratif selalu menyertai unsur-unsur perguruan tinggi tersebut sebelum, sedang, dan sesudah melaksanakan tanggungjawabnya.

Seiring bejalanya waktu, layanan akademik yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar telah berkembang sesuai dengan sistem informasi berbasis teknologi di abad 21 ini, untuk itu. Setiap lembaga juga dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman tersebut. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar merupakan salah satu perguruan tinggi yang mengedepankan Informasi Teknologi (IT) disertai dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal inilah yang membuat Pascasarjana UIN Alauddin Makassar menciptakan terobosan baru berupa layanan berbasis *online* untuk civitas akademik tanpa terkecuali. Agar setiap dosen atau pun mahasiswa bisa

mengakses informasi mengenai jadwal perkuliahan, menyediakan fasilitas bagi mereka yang tinggal jauh, beasiswa dan lain-lainya, agar mempermudah mendapatkan informasi.

Berkaitan dalam mendapatkan informasi masalah perkuliahan. Mahasiswa merasa terbantu dengan adanya system IT yang diterapkan oleh pihak kampus Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, salah seorang mahasiswi Harmika memaparkan bahwa:

Secara pribadi dengan adanya sistem online untuk mendapatkan informasi tentang jadwal kuliah itu sendiri apalagi saya ini orang jauh dari tempat perkuliahan jadi tidak susah-susah lagi datang ke kampus hanya mengecek saja kapan kuliah, apakah jadwal sudah ada atau sebagainya. Sehingga saya tinggal saja dirumah terus *browsing* melihat informasi dari kampus secara *online* hal itu sangat membantu.¹⁰³

Informasi itu sangat penting bagi kalangan mahasiswa agar proses perkuliahan bisa berjalan lancar tanpa ada hambatan, mahasiswa dalam mendapatkan dan memperbaharui informasi itu mudah. Di sisi lain Peneliti bertemu salah seorang mahasiswa asing asal Thailand Hussam Dueramae dari hasil wawancara ia menjelaskan.

Untuk mendapat informasi dari kampus itu sendiri tidak susah-susah dikarenakan sekarang sudah canggih bisa langsung dari internet selain dari pada itu juga buat informasi secara manual disediakan pula papan pengumuman oleh pihak kampus disitulah biasanya mahasiswa dapat informasi. apalagi kita ini mahasiswa asing hampir tiap saat butuh akan informasi jadi merasa terbantulah.¹⁰⁴

¹⁰³Harmika, (27 tahun), Mahasiswa semester III Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

¹⁰⁴Hussam Dueramae, (27 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, Mei 2015 di Makassar.

Menurut Husa Dueramae, sebagai salah satu mahasiswa asing yang menempuh jenjang pendidikan di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Informasi merupakan hal penting bagi mahasiswa asing, informasi dari kampus dapat menunjang perkuliahan yang nanti akan diikuti selama menempuh pendidikan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Informasi merupakan ujung tombak bagi setiap orang mengikuti perkembangan yang selalu berubah-ubah, tanpa informasi orang akan ketinggalan selangkah maju ke depan. Senada dengan itu pula Asriani menambahkan bahwa:

Mengakses informasi lewat internet itu mudah karena Pascasarjana dilengkapi beberapa fasilitas termasuk di dalamnya *free wifi* buat seluruh kalangan mahasiswa (i) secara pribadi dengan menggunakan paswoord tersendiri agak mempermudah untuk login, jadi dalam mendapatkan informasi sangat mudah.¹⁰⁵

Pihak kampus memberikan kemudahan untuk memperoleh informasi jelas dan pasti, setiap mahasiswa diberikan keamanan (*paswoord*) masing-masing agar bisa mengakses informasi yang telah dipublikasikan via internet dengan cepat. Sehingga tidak ada lagi alasan untuk tidak tahu mengenai perkembangan kampus. Ketika informasi diperbaharui maka mahasiswa akan mengetahui tentang aktivitas kampus. Sistem informasi yang diterapkan oleh pengelola Pascasarjana berbasis IT dapat mendukung mahasiswa mendapatkan informasi secara transparan, dengan demikian mahasiswa dengan mudah mendapatkan informasi perkuliahan atau pengumuman lainya dari kampus.

¹⁰⁵Asriani, (23 tahun) Alumni Angk. 2014 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

Hasil wawancara dengan Hanif Yusof mengatakan “Iya, setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai perkuliahan dengan mudah”¹⁰⁶ Era modern saat ini, informasi merupakan salah satu hal yang paling penting. Mahasiswa haus akan informasi, ketika mereka mudah mendapatkan informasi tersebut. Mahasiswa akan merasa puas dan menganggap bahwa mereka dimanjakan serta mendapatkan pelayanan yang baik. Seiring berjalanya waktu dan perkembangan terus melaju dengan pesatnya, Setiap informasi sangat dibutuhkan mahasiswa, agar tidak ada ketinggalan informasi.

Besar atau kecil informasi tersebut akan berpengaruh signifikan bagi mahasiswa yang membutuhkannya, sehingga memperbaharui tentang istitusi pendidikan memang perlu dilakukan terus menerus demi memenuhi kebutuhan mahasiswa maupun masyarakat pada umumnya. Demikian pula, informasi mengenai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dapat berubah kapan saja, maka hal ini pun perlu mendapatkan perhatian oleh pihak pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Namun demikian, Kemudahan-kemudahan yang dirasakan oleh mahasiswa seperti penulis telah ungkapkan sebelumnya terkadang tidak diikuti dengan data-data yang baru dalam situs resmi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. seperti penuturan Salahuddin mengatakan bahwa:

Informasi yang ada dalam situs resmi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar biasa tidak diperbaharui dengan apa yang ada realitas di lapangan, ketika ada perubahan atau informasi tentang perkuliahan, waktu libur, jadwal dan sebagainya itu tidak ada. Semestinya setiap pergantian seminster atau hari

¹⁰⁶Hanif Yusof, (32 tahun) Mahasiswa semister IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

libur akadenik itu bisa diberitahukan lewat sistus resmi Pascasarjana agar semua mahasiswa mengetahuinya.¹⁰⁷

Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah berusaha memuat informasi mengenai kampus. Namun terkadang dalam hal ini memperbaharui informasi itu sendiri terlihat minim sekali, hal ini di pertegas oleh Syahria Yunus Tentang akses “informasi dibidang mudah tidak juga, karena ada *website* yang disediakan oleh Pascasarjana namun tidak di *up to date* seperti jadwal perkuliahan supaya bisa mengetahui jadwal kuliah dengan mudah”.¹⁰⁸

Informasi tersebut terkesan monoton sehingga mahasiswa jarang menggunakannya dan lebih memilih datang sendiri di kampus agar supaya informasi diperoleh akurat dan jelas. Hasil dari penelitian di lapangan, Penulis melihat kondis seperti ini, data-data atau informasi mengenai kapan jadwal perkuliahan dimulai, waktu final, serta libur semester. Kaitannya dengan apa yang diinginkan oleh mahasiswa mengakses informasi itu minim sekali. Setidaknya dalam sistem informasi berbasis IT sudah selayaknya memperbaharui informasi oleh pihak pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar demi menunjang proses perkuliahan. sehingga hal-hal yang sifatnya krusial pun tidak muncul lagi ke permukaan di karenakan dalam konsep kualitas orang yang menggunakan jasa ingin terpuaskan sesuai dengan harapan mereka, dalam petikan wawancara dengan Mustamir menambahkan:

Pelayanan yang saya rasakan selama kuliah di Pascasarjana ini sudah bagus dari sisi informasi berbasis IT memudahkan setiap mahasiswa mengaksesnya, terkadang tidak bisa kita dipungkiri bahwasanya masih ada yang harus

¹⁰⁷Salahuddin, (25 tahun) Mahasiswa semister II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

¹⁰⁸Syahria Yunus, (27 tahun) Mahasiswa Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 16 Mei 2015 di Makassar.

dikelola dari segi informasi secara maksimal. Misalkan informasinya harus *up to date* agar kita bisa mengikuti dan mengetahui informasi, meskipun demikian tidak boleh menyalahkan siapa pun dikarenakan mungkin terlalu banyak kegiatan yang dikafer oleh pegawai dan lupa buat informasi terbaru mahasiswa. Ya pengelola dan mahasiswa mestinya saling mengerti antara satu dengan lainnya.¹⁰⁹

Pengelola mesti jeli melihat kebutuhan mahasiswa ketika ada informasi baru mengenai civitas akademik secepatnya disebar luaskan karena ini sangat penting dan menyangkut kepentingan publik terkhusus para mahasiswa apalagi yang dari daerah tidak bisa memantau perkembangan yang ada. Kendati pun demikian, Mahasiswa juga harus rajin datang di kampus bukan hanya mengandalkan dari *website* yang telah disediakan oleh kampus sehingga menghindari kesalahpahaman dari kedua belah pihak. Burahan Dolah mengatakan

Lumayan juga, ada cerita lewat bahwa bisa mengakses informasi perkuliahan lewat internet tapi mendapatkan informasi lewat manual (Papan Pengumuman) di Pascasarjana sendiri selalu terlambat biasanya mendapatkan informasi dari mulut kemulut.¹¹⁰

Sistem pelayanan informasi akan memudahkan setiap mahasiswa yang memerlukannya sehingga mereka tidak merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi kapan pun dan di mana mereka berada. Seperti halnya ungkapan Wirayanti kepada penulis. “Mahasiswa dipermudah mengakses informasi karena sudah disediakan akses layanan internet”.¹¹¹ Hampir sama dengan pernyataan sebelumnya Suharia Syarif mengatakan “lumayan, dalam hal ini internet bagus karena bisa

¹⁰⁹Mustamir, (53 tahun) Mahasiswa semester XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar

¹¹⁰Burahan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹¹¹Wirayanti, (26 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 1 Mei 2015 di Makassar.

diakses dengan mudah”.¹¹² Layanan internet di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sangat membantu mahasiswa yang sedang mencari informasi, untuk itu pengelolaan data di *wibset* khusus Pascasarjana UIN Alauddin Makassar memang semata-mata diperuntukkan buat mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Kemudahan inilah yang membuat Pascasarjana UIN Alauddin Makassar banyak diminati oleh mahasiswa dari berbagai pelosok daerah yang ada di Indonesia sampai penjuru dunia.

Kondisi seperti ini perlu dipertahankan keberadaannya. Oleh karena, Pascasarjana UIN Alauddin Makassar manakalah ingin merebut perhatian khalayak umum untuk datang menimba ilmu di Pascasarjana. Di samping itu, Sarana dan prasarana mesti didukung pula agar proses pelayanan akademik berjalan lancar. Meskipun sarana dan prasarana sudah memadai akan tetapi dukungan SDM juga diperlukan dalam rangka mengoperasikan alat-alat yang ada. Harmika berpendapat “sarana dan prasarana di Pascasarjana sudah memadai dalam hal perkuliahan”.¹¹³

Sarana dan prasarana adalah hal terpenting dalam lembaga institusi pendidikan demi terwujudnya visi dan misi yang telah dicanangkan jauh-jauh hari sebelumnya. ini pun di pertegas oleh Salahuddin “sarana dan prasarana semuanya terpenuhi”.¹¹⁴ Mahasiswa menilai fasilitas yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah terpenuhi sesuai dengan keinginan mereka apakah itu dalam proses perkuliahan seperti papan tulis, spidol, wirles, AC dan sebagainya. Sehingga tidak ada

¹¹²Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswi semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹¹³Harmika, (27 tahun), Mahasiswa semester III Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

¹¹⁴Salahuddin, (25 tahun) Mahasiswa Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

hambatan untuk belajar dan mengajar baik mahasiswa maupun dosen, hal ini kemudian, sudah mendapatkan respon positif dari kalangan mahasiswa menilai sarana dan prasana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar lengkap. Burahan Dolah menambahkan “Fasilitas lumayan baik”.¹¹⁵

Kutipan wawancara dengan Mustamir menegaskan. “Saya meganggap fasilitas dalam perkuliahan sudah baik dan lancar”.¹¹⁶ Peranan sarana dan prasarana dalam konsepsi memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa sudah cukup baik. Menurut pengamatan penulis fasilitas cukup lengkap di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar lengkap sesuai dengan keinginan mahasiswa bahwasanya ketika fasilitas kurang untuk menunjang proses perkuliahan atau pun dalam pelayanan akademik tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, tetapi semua berjalan dengan baik. Sejalan dengan itu, Hussam Dueramae juga mengatakan “fasilitas perkuliahan sudah terpenuhi”.¹¹⁷

Fasilitas yang ada di Pascasarjana memang sudah lengkap dari sisi kelengkapan. Namun, realitas di lapangan dari hasil observasi, penulis melihat fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Pascasarjana masih kurang seperti petikan wawancara dengan Hanif Yusof mengatakan “mahasiswa menilai tidak semua fasilitas terpenuhi”.¹¹⁸ Peran penting sarana dan prasana sebagai penunjang proses perkuliahan merupakan suatu keharusan lembaga untuk menyediakan dan melakukan

¹¹⁵Burahan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹¹⁶Mustamir, (53 tahun) Mahasiswa Mahasiswa semester XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar.

¹¹⁷Hussam Dueramae, (27 tahun) Mahasiswa Asing semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, Mei 2015 di Makassar.

¹¹⁸Hanif Yusof, (32 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

perbaikan-perbaikan fasilitas yang kurang memadai dan mengganti fasilitas rusak. Pernyataan ini dipertegas oleh Syahria Yunus bahwa “tidak semua fasilitas terpenuhi” Kiranya fasilitas bisa di operasi oleh mahasiswa belum secara maksimal. Lagi pula, masih banyaknya fasilitas kurang berfungsi baik dan kurang perawatan seperti hasil Wirayanti juga menambahkan “Semua sudah terpenuhi namun, fasilitas seperti LCD sering rusak sehingga proses pembelajaran tidak maksimal”¹¹⁹ memang Perlu adanya kontrol secara berkala dan sifatnya berkisanambungan dilakukan pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar memenuhi kebutuhan proses pembelajaran dalam kelas agar mahasiswa dan dosen bisa berinteraksi dengan baik.

Upaya mewujudkan kualitas dalam pembelajaran maupun proses layanan akademik untuk performa lebih baik serta menyediakan informasi akurat, cepat dan tepat, tidak bisa terlepas sarana dan prasana begitu pula dengan peran pegawai ditempatkan di posisi strategis untuk melayani setiap mahasiswa. Berbagai macam informasi disediakan baik berbentuk elektronik maupun manual. Kedua hal ini diperlukan, untuk mengantisipasi mahasiswa belum mengerti mendapatkan informasi lewat internet jadi bisa juga mendapatkan melihat pengumuman yang telah disediakan oleh pihak pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Hasil wawancara dengan Burahan Dolah berpendapat bahwa:

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya dilakukan oleh pihak penyedia layanan dalam hal ini, Pascasarjana UIN Alauddin Makassar mengakomodir Sistem Informasi Akademik (SIM) melalui layanan yang berbasis IT ini mengisyaratkan bahwa sudah sesuai dengan transformasi kekinian meniti

¹¹⁹Wirayanti, (26 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 1 Mei 2015 di Makassar.

beratkan pada perkembangan zaman modern saat sekarang ini. Memberikan kemudahan para mahasiswa mengakses informasi akademik lewat internet dan ini pula terasa efektif dan efisiensi bagi mahasiswa soalnya tidak memakan waktu banyak. Di sisi lain juga mahasiswa tidak bersusah payah lagi mendatangi kampus dan bertanya langsung kepada staf kepegawaian yang bertanggungjawab mengenai informasi diinginkan oleh mahasiswa.

Menyediakan informasi semestinya cepat tanpa mengulur-ulur waktu cukup lama dan tidak menutup kemungkinan akan berpengaruh langsung kepada mahasiswa. Ada informasi terbaru apakah itu mengenai perkuliahan, jadwal seminar maupun hari libur selayaknya di informasikan lewat media elektronik atau manual yang ada di kampus bukan lagi informasi-informasi didapatkan dari perseorangan dari mulut kemulut sehingga kevalidtan informasi tersebut masih diperbincangkan keabsahannya dikalangan mahasiswa, sekiranya kejadian-kejadian seperti ini bisa diminimalisir oleh pihak Pascasarjana demi menjaga reputasi dan kepercayaan dikalangan mahasiswa sebagai kampus peradaban.

Menjaga kepercayaan pengguna jasa/mahasiswa agar merasakan keamanan dan kenyamanan ketika menggunakan jasa pelayanan. Untuk mewujudkan keinginan tersebut, perlu kiranya menanamkan sifat kedisiplinan sejak dini dalam diri pegawai ketika melayani mahasiswa, karena ini merupakan salah satu faktor yang paling menentukan lancar atau tidaknya pelayanan akademik di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Olehnya itu, pegawai yang datang tepat waktu sesuai jam kantor. Hasil wawancara dengan Wirayanti mengatakan “pegawai hadir, Iya.”¹²⁰, ini

¹²⁰Wirayanti, (26 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 1 Mei 2015 di Makassar.

mencerminkan perilaku baik dimata mahasiswa sehingga bisa melayani dengan baik. Senada dengan itu Mustamir mengatakan bahwa “Selama saya disini, kehadiran pegawai sudah bagus”¹²¹ perlu dipertahankan mengingat tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Seiring perkembangan waktu peningkatan terus dilakukan, ini dikarenakan tuntutan zaman yang sudah melaju begitu pesatnya dan semakin banyak pula yang ingin mendapatkan pelayanan baik, keberhasilan yang sudah diraih sebelumnya sungguh disayangkan soalnya tidak dibarengi dengan peningkatan signifikasi. Namun sebaliknya, kedisiplinan pegawai masuk kantor mulai berkurang. Hasil observasi penulis di lapangan melihat bahwa kedisiplinan pegawai dinilai kurang mereka datang dengan sesuka hati tanpa memperhatikan peraturan yang ada sehingga secara tidak langsung berpengaruh kepada hal-hal mengenai informasi terkadang lambat mendapatkan respon dari pegawai, seperti ungkapan mahasiswa Suharia Syarif:

Kurang tau pasti apakah semua pegawai Pascasarjana datang tepat waktu atau tidak, akan tetapi melihat dari jadwal kuliah saya masuk pagi jam 08:00 ketika melihat kedatangan pegawai tidak semua pegawai datang tepat waktu seperti kita ketahui secara bersama jika jam kantor masuk pagi 07:30 masih ada juga yang datang 08:30 semestinya tidak ada lagi datang terlambat, tapi kalau ingin menilai secara keseluruhan ya rajin.¹²²

Kehadiran pegawai dalam memenuhi keperluan mahasiswa menggiginkan informasi semacam itu pula sangat cepat atau lambatnya informasi tersebut semua tergantung dari pegawai ketika cepat masuk kantor maka mahasiswa cepat pula

¹²¹Mustamir, (53 tahun) Mahasiswa semester XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar.

¹²²Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

mendapatkan pelayanan. Hal yang sama pula diutarakan oleh Hussam Dueramac dalam wawancara mengatakan “Tidak juga, ada datang pagi jam 08:00 tapi ada juga yang 08:30, yang sering di dapatkan pegawai datang 08:30”.¹²³ Pernyataan ini diperkuat oleh Asriani “mahasiswa menilai tidak semua pegawai hadir tepat waktu, namun sebagian mau tak mau, karena ceklok”.¹²⁴

Pegawai Pascasarjana memberikan pelayanan kepada mahasiswa tidak maksimal sesuai dengan harapan mahasiswa dikarenakan mereka kurang disiplin dengan waktu yang semestinya datang 08:00 malah sering datang dengan terlambat setengah jam menjadi 08:30. Keterlambatan pegawai masuk kantor sangat mengganggu pelayanan, banyak mahasiswa ingin mengurus keperluan administrasi mereka dalam perkuliahan sering lambat dan imbasnya harus menunggu hingga para staf kepegawaian datang. Demikian pula yang dikatakan mahasiswi Syahria Yunus dalam wawancara mengatakan “Pegawai hadir setiap hari kerja dan tepat waktu, akan tetapi pelayanannya di mulai pada jam 09:00”.¹²⁵

Kaitannya dengan kedisiplinan pegawai yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar tidak memadai jika di lihat dari kehadiran mereka setiap harinya, meskipun kehadiran sebagian pegawai tepat waktu, namun tidak dibarengi dengan kerja atau langsung memberikan layanan kepada setiap mahasiswa mesti menunggu beberapa saat waktu baru bisa dilayani. Bahkan tidak sedikit harus membuang waktu menunggu berjam-jam lamanya kemudian baru ada layanan, senada dengan hal itu,

¹²³Hussam Dueramac, (26 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

¹²⁴Asriani, (23 tahun) Alumni Angk. 2014 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹²⁵Syahria Yunus, (27 tahun) Mahasiswa Semesterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 16 Mei 2015 di Makassar.

dari hasil wawancara penulis dengan Hanif Yusof bahwa mengungkapkan bahwasanya. “Pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mahasiswa menilai pegawai tidak disiplin dengan hadir dan tidak tepat waktu sehingga kadang membuat mahasiswa menunggu”.¹²⁶

Hasil Observasi penulis selama penelitian ini berlangsung dan terus mengamati bahwasanya memang ada keterlambatan dari pegawai setiap memberikan pelayanan, ironisnya. Pegawai sudah hadir langsung ceklok/absen elektronik tidak langsung masuk di ruang kerjanya. Di lain pihak, banyak melakukan aktivitas lain di luar jam kantor seperti melakukan pembicaraan di warung kopi, pos security atau ditempat lainya. Seyogyanya aktivitas seperti itu tidak semestinya dilakukan pada saat jam kantor, inilah kemudian menimbulkan kontradiktif atas keterlambatan pelayanan yang seharusnya tidak terjadi, ketika sudah masuk jam kantor. Pegawai tidak bisa beralasan untuk menunda pelayanan kepada mahasiswa.

Berkaitan dengan ketidak disiplin pegawai masuk kantor. Sudah bertolak belakang mengenai standar ISO 9001:2008 memuat 8 point prinsip penting yang harus diperhatikan dalam sistem Manajemen mutu¹²⁷

1. Fokus pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan semua orang
4. Pendekatan proses
5. Manajemen pendekatan sistem

¹²⁶Hanif Yusof, (32 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, Wawancara, 13 Mei 2015 di Makassar.

¹²⁷Rizal Syafrizal C Gazalba, *Penerapan Standar Iso 900:2008 Relevansi Dengan Standar Nasional Pendidikan*, h. 19.

6. Peningkatan terus menerus
7. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta
8. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.

Kedelapan point tersebut sudah di sebutkan sebelumnya, ketika semua hal di laksanakan dan dipatuhi maka niscaya pelayanan akan berjalan baik dan tidak menimbulkan kerugian terhadap mahasiswa baik secara materi maupun moril.

Harmika menegaskan “sebagai mahasiswa kami menilai kedisiplinan pegawai masih kurang”¹²⁸ Ketidaksiplinan pegawai hadir setiap harinya lambat laun akan berdampak negatif terhadap lembaga, sehingga mahasiswa yang menggunakan jasa tersebut dan timbul rasa kecewa, di samping itu pula bisa saja menimbulkan persepsi di kalangan mahasiswa yang tidak menggunakan jasa dan kemungkinan juga mahasiswa menggunakan jasa dengan keadaan terpaksa.

Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa semestinya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), jika hal ini diabaikan atau dikesampingkan maka hasil yang diinginkan baik dari *input* atau *output* jauh dari harapan. Setiap pelayanan harus diterapkan sistem cepat dan tepat agar efektif dan efisien. Senada dengan itu, Asriani menambahkan:

Dalam memberikan pelayanan, iya dilayani. Tapi harus sabar, karena mahasiswa harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Mahasiswa menilai, sebenarnya pelayanan yang diberikan, tergantung pegawainya, boleh dikatakan pelayanan berbeda-beda dan tergantung dari *mood* pegawai sendiri.¹²⁹

¹²⁸Harmika, (27 tahun), Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

¹²⁹Asriani, (23 tahun) Alumni 2014 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

Prosedur pelayanan seperti ini dalam konteks tatanan pelayanan hal itu tidaklah dibenarkan dalam segi manapun, apalagi harus menunggu dengan tenggang waktu yang cukup lama bisa mempengaruhi dari segala aspek baik waktu, materi dan perasan ini pun juga perlu mendapatkan pertimbangan dari penyedia jasa. Syahria Yunus mengungkapkan alasannya bahwa “prosedur pelayanan akademik yang diberikan pengelola Pascasarjana, bertele-tele karena waktu digunakan molor”.¹³⁰

Waktu adalah uang. Siapa yang tidak bisa mempergunakan waktu sebaik mungkin niscaya mereka akan rugi besar. Ungkapan yang menjelaskan betapa mahalny nilai dari waktu. Setiap manusia mempunyai waktu yang sama 24 jam sehari semalam. Yang membedakan antara manusia yang satu dan lainnya adalah seberapa efektif waktu tersebut dimanfaatkan untuk bekerja. Kedisiplinan dalam melayani mahasiswa yang menggunakan jasa pelayanan haruslah cepat, tepat dan tanggap demi menjaga kredibilitas lembaga serta menjaga kepercayaan orang sehingga mereka menggunakan jasa tersebut, kelalaian serta lambat memberikan pelayanan hal itu tidak pernah dibenarkan dalam tetanan konteks manapun juga. Prilaku seperti ini mencerminkan orang yang tidak mencintai atau menghargai amanah yang telah diberikan kepadanya.

Keterlambat pegawai melayani mahasiswa, apalagi untuk mempertahankan dari legalitas Pascasarjana UIN Alauddin Makassar mendapatkan sertifikat CAN dari pemerintah Inggris bisa saja ini hanya tinggal nama, karena prosedur dan sistem yang dijalankan sungguh berdeda dengan realitas dikalangan mahasiswa

¹³⁰Syahria Yunus, (27 tahun) Mahasiswa Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 16 Mei 2015 di Makassar.

Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, salah seorang mahasiswi yang dijumpai Syuharia Syarif mengutarakan bahwa:

Mahasiswa menilai prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana terlalu ribet, bertele-tele, prosedurnya terlalu banyak sehingga menyulitkan mahasiswa karena membutuhkan waktu yang cukup lama misalkan saja, untuk meminta tanda tangan apalagi kalau dosen yang bersangkutan keluar kota.¹³¹

Burhan Dola mengasumsikan mengenai prosedur pelayanan Pascasarjana “Sangat bertele-tele dan mesti mendatangi banyak tempat ke sana kemari baru bisa mendapatkan tanda tangan”.¹³² Pernyataan ini dipertegas oleh Harmika bahwa prosedur pelayanan akademik yang di berikan oleh Pascasarjana bertele-tele dan membutuhkan waktu lama.¹³³

Merujuk pada PERPRES No. 96 TAHUN 2012 tentang PELAKSANAAN UU No. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK pada Pasal 12 point c). Memperpendek proses pelayanan dan point d). Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.¹³⁴ Berawal dari ini kelihatanya hal sepele tetapi akan berdampak negatif dan lambat laun akan memberikan dampak tidak baik pada lembaga.

Jika ini diperhatikan secara seksama. Penulis meyakini bahwa pelayanan akan membaik dan mahasiswa pun akan senang menggunakan jasa tersebut dikarenakan cepat, tepat sigap, serta menyenangkan dalam memenuhi permintaan

¹³¹Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswi semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, Wawancara Tanggal 7 Mei 2015 di Makassar.

¹³²Burhan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹³³Harmika, (27 tahun), Mahasiswa semester III Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

¹³⁴

mahasiswa, selain dari pada itu, tidak kalah pentingnya dalam pelayanan publik, melayani pengguna jasa/mahasiswa dalam menggunakan jasa tersebut yang harus diutamakan adalah kenyamanan, keamanan dan ketertiban pelayanan maka penyedia layanan mesti menerapkan 3S+1M (Senyum, Salam, sapa dan menyenangkan) agar penerima jasa merasa di hormati. Wirayanti mengatakan “Alhamdulillah para pegawai sopan, ramah para dalam melayani setiap permintaan mahasiswa”.¹³⁵

Pelayanan yang baik merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi keinginan atau hasrat mahasiswa seperti tersebut di atas baik yang berhubungan dengan pegawai maupun sebagai pemberi layanan. Maka Layanan bukan hanya memberikan kepuasan kepada mahasiswa saja, melainkan juga usaha untuk menyenangkan yang memberikan layanan. Pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen. Perilaku pelayanan yang dipengaruhi oleh kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggungjawab, kepatuhan pada aturan, dan integritas diri untuk menciptakan atmosfer pelayanan berkualitas, hingga hasilnya akan sempurna.

Kondisi seperti inilah merupakan sebuah konsep dasar yang perlu diterapkan dalam pelayanan sering dikenal dengan 3S+1M (senyum, salam, sapa dan menyenangkan) serta dibarengi sikap sopan santun dalam melayani dan berpakaian rapi, dengan demikian. Ini bisa menjadi bahan menarik untuk mendapatkan simpatik para pengguna jasa/mahasiswa untuk senangtiasa selalu menggunakan jasa tersebut. Berkaitan dengan itu, Salahuddin berpendapat bahwa “Para pegawai Pascasarjana sopan dan ramah dalam memberikan layanan, ketika mahasiswa menanyakan sesuatu

¹³⁵Wirayanti, (26 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 1 Mei 2015 di Makassar.

yang tidak dimengerti mereka memberikan informasi kepada mahasiswa dengan sopan menurut mereka”.¹³⁶

Sikap ramah dan sopan santun yang diperagakan oleh para pegawai Pascasarjana sudah memperlihatkan pelayanan yang baik dan bagus menurut mereka sendiri tanpa mempertimbangkan mahasiswa yang menggunakan pelayanan akademik berbagai macam suku dan ras otomatis cara pandang mereka pasti berbeda-beda mengenai perlakuan sopan kepada orang yang mendapatkan layanan tersebut, maka perlu pegawai lihai melihat persoalan ini, nantinya ditakutkan hanya tataran konsep semata yang diperkuat namun aplikasi dari konsep sopan itu sendiri tidak dilaksanakan dengan baik kemudian membutuhkan penjelasan yang mendetail kepada mahasiswa apabila tidak mengetahui secara detail birokrasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar telah memberikan pelayanan baik dengan sikap ramah dan sopan kepada mahasiswa dikarenakan ini juga hal terpenting dalam sistem pelayanan, sikap sopan santun perlu ditumbuhkan kepada setiap insani apalagi dalam lingkungan kerja yang menuntut memperlihatkan performa baik, pelanggan puas dengan pelayanan baik diberikan akan semakin berkualitas pula pelayanan. Begitu juga dengan Harmika mengatakan:

Pegawai telah melayani mahasiswa dengan sebaik mungkin, menunjukkan dedikasi tinggi demi, serta selalu membantu dikala mahasiswa kesulitan ketika mengurus misalkan, ijin penilitia, keterangan kuliah, tanda tangan dan sebagainya, kami senang dilayani oleh pegawai karena kadang disambut dengan senyuman dan perilaku yang sopan.¹³⁷

¹³⁶Salahuddin, (25 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

¹³⁷Harmika, (27 tahun), Mahasiswa semester III Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

Tindakan perilaku yang di perhatikan oleh staf kepegawaian telah mencerminkan sebuah pelayanan yang sering diharapkan oleh mahasiswa atau pengguna jasa lainnya dalam kaitannya alumni Pascasarjana UIN Alauddin Makassar selalu menggunakan pelayanan akademik karena mereka merasa puas atas apa yang diperoleh dari pelayanan tersebut. Hal ini pula telah mencerminkan bahwa sikap sopan dan ramah. Meskipun begitu, sudah sopan penulis berpandangan lain mengenai kesopanan pegawai dari hasil pengamatan di lapangan bahwa pegawai menunjukkan sopan santun kepada orang tertentu, sebut saja seperti para pejabat, kolega kerja, keluarga, dan teman dekat sehingga mahasiswa yang tidak punya sama sekali hubungan dengan pegawai mereka berlaku tidak sopan.

Menurut Mustamir “Kadang kala kita mendapatkan pelayanan yaa ungkapan-ungkapan dari teman misalnya ada yang kurang bagus tapi ya, kami merespon dengan baik”.¹³⁸ Pegawai kadang kalah merespon baik demi meningkatkan performa kinerja mereka di samping itu juga terlihat dalam melayani mahasiswa terkadang kurang cocok kepada mahasiswa dilayani terkesan tebang pilih.

Hasil pengamatan di lapangan, penulis berasumsi Keadaan seperti ini memang tidak bisa dipungkiri terkadang ada saat-saat pegawai melayani mahasiswa tidak seperti biasanya, bisa pula mahasiswa mendapatkan pegawai yang tidak melayani mereka dengan sebaik mungkin, ini dipengaruhi oleh suasana lingkungan kerjanya tidak kondusif atau beban kerja yang banyak sehingga mempengaruhi emosi mereka. Di sisi lain, seperti Hussam Duramae mengatakan. “Pegawai dalam

¹³⁸Mustamir, (53 tahun) Mahasiswa semisterr XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar.

memberikan pelayanan kepada mahasiswa tergantung dari kondisi, kalau lagi sibuk ya marah tapi jika tidak, semuanya baik”.¹³⁹

Senada dengan pendapat sebelumnya. Hanif Yusuf menambahkan “dalam memberikan pelayanan, dinilai kurang sopan, kurang ramah, melayani mahasiswa dengan muka asam, dalam hal ini, mahasiswa berasumsi pegawai kelelahan dalam melaksanakan tugas”.¹⁴⁰

Penilaian penulis terhadap kondisi di lapangan, memang pegawai kelihatan tidak menunjukkan rasa sopan kepada mahasiswa yang dilayaninya, ini menunjukkan sikap profesional dalam diri pegawai belum ada sama sekali ditanamkan dan diaplikasikan dalam pelayanan kepada mahasiswa. Hasil wawancara dengan Suharia Syarif mengatakan “Dalam memberikan pelayanan, pegawai di nilai kurang sopan dengan memberikan ekspresi wajah yang tegang, tegas dan tidak ramah”¹⁴¹ dan kurang senyum dalam memberikan pelayanan. Bersamaan dengan itu, Asriani menambahkan “Pegawai tidak menerapkan 3S yaitu senyum, salam dan sapa.”¹⁴²

Prilaku yang kurang sopan di perlihatkan oleh pegawai kepada mahasiswa ketika memberikan pelayanan tidak mencerminkan pelayanan baik dengan menerapkan 3S+1M yaitu senyum, salam, sapa dan menyenangkan. Karena tersenyum adalah ibadah yang tidak membutuhkan modal sepeserpun. Tersenyum pula bisa menjadikan pribadi yang menyenangkan, pribadi yang dicari oleh orang,

¹³⁹Hussam Dueramae, (26 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

¹⁴⁰Hanif Yusuf, (32 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

¹⁴¹Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswi semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara* Tanggal 7 Mei 2015 di Makassar.

¹⁴²Asriani, (23 tahun) Alumni 2014 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

dengan tersejurn tercijtalah manusia yang benar-benar ada, menjadi dambaan orang lain karena dapat memecah kebekuan.

Pegawai yang sopan pada mahasiswa dapat menyenangkan hati. Wajah yang dihiasi dengan senyuman memancarkan getaran hati. Hati yang menyenangkan bahagia. Buat apa bersedih sedangkan manusia dilarang untuk bersedih. Manusia disuruh untuk bergembira dalam melakukan aktivitas karena alam semesta ini begitu luas. Allah swt berfirman dalam QS. Ali Imran/3: 139.

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٣٩﴾

Terjemahnya:

Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, Padahal kamulah orang-orang yang paling Tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.¹⁴³

Kekuatan kebahagiaan hampir-hampir mustahil untuk merasa khawatir dan gelisah ketika orang tersentuh. Prilaku yang baik akan memperlihatkan keyakinan. Dan menunjukkan bahwa anda “benar-benar tahu” apa yang dikerjakannya. Orang lain akan menyukai anda seperti yang diharapkan dalam pelayanan akademik, Hal ini seperti di terapkan dalam proses pelayanan serta melirik pada manajemen modern yang diterapkan oleh Negara-negara maju bahwasanya prilaku harus menggambarkan pelayanan baik dari segi SDM, mesti melayani mahasiswa dengan cara profesionalisme dalam dunia kerja.

Sikap profesionalisme inilah sepatutnya yang harus terus dikembangkan tanpa henti demi menumbuhkan rasa motivasi, etos kerja dan percaya diri, baik

¹⁴³Departemen Agama RI., *Al Qur'an dan Terjemahanya*. h. 105.

bekerja kelompok maupun bekerja perorangan dalam melayani setiap kebutuhan pimpinan, dosen dan mahasiswa maka lingkungan organisasi tempat bekerja akan terasa nyaman serta kondusif, menciptakan rasa nyaman bagi setiap pengguna jasa secara tidak langsung akan melahirkan sebuah dampak positif baik yang dilayani maupun yang melayani.

Hasil wawancara di atas mengungkapkan bahwa sebagian pegawai telah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah menurut mereka, namun dikalangan mahasiswa pelayanan yang diberikan kurang sopan. Seakan-akan mahasiswa yang melayani pegawai bukan pegawai melayani mahasiswa disini letak kekeliruan pegawai. Sungguh ironis jika hal itu ingin dipertahankan sebab berbagai macam latar belakang pendidikan, suku dan budaya yang melekat pada mahasiswa. Di sinilah pegawai dituntut untuk menunjukkan sikap profesionalitas bekerja dan mampu mengakomodir keinginan pengguna jasa. Penulis berpendapat mesti ada reformasi dan arahan jelas kepada personel dalam menjalankan tugas mereka sehingga bisa menjaga *image* di mata mahasiswa mengenai keandalan dan kemampuan pegawai melayani.

Keandalan personil atau pegawai pelaksana administratif di perguruan tinggi dapat dilihat (diukur) dari kemampuan mengerjakan pekerjaannya secara konsisten, Mustamir mengatakan. “Saya rasa apa yang dijanjikan oleh pegawai. Alhamdulillah terpenuhi dengan baik”.¹⁴⁴

Keakuratan melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Pegawai dan unsur pelaksana

¹⁴⁴Mustamir, (53 tahun) Mahasiswa semesterr XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar.

administrasi itu juga harus memiliki formansi yang baik, yaitu menampakkan kesehatan, keramahan, kecekatan, kerapian, dan kecerdasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Observasi yang dilakukan penulis selama penelitian di lapangan menemukan bahwa. Bukan hanya sekedar itu saja, melainkan mendapatkan layanan kurang baik dan jauh dari apa diinginkan serta berpusat pada mahasiswa. Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa mendapatkan pelayanan yang baik. Melihat dari sisi kepastian melayani orang. Kepastian yang dimaksud penulis dalam hal ini yaitu, bukan memberikan harapan tidak jelas. Akan tetapi, memberikan jaminan (*ansurance*) sehingga mahasiswa menggunakan pelayanan akademik merasa tidak sesuai dengan harapan mereka, ini dipertegas dari hasil wawancara dengan Hanif Yusof mengatakan:

Jika pegawai tidak menepati janjinya, jelas akan mengurangi rasa kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai, misalnya. Mengurus surat-surat atau tanda tangan, sudah dijanji untuk selesai, ternyata belum. Sedangkan mahasiswa sudah menunggu lama, belum lagi mahasiswa yang jauh rumahnya dan ke kampus hanya urusan itu.¹⁴⁵

Menjalankan pelayanan akademik mesti melihat aspek-aspek yang bisa mengurangi kualitas (cacat) pelayanan tersebut. Misalnya menjaga kepercayaan seseorang adalah keharusan dilakukan oleh pegawai agar nantinya orang yang menggunakan kembali layanan tersebut tidak merasa kecewa yang mendalam karena harapan mereka tidak sesuai dengan realitas yang ada.

¹⁴⁵Hanif Yusof, (32 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

Suharia Syarif menambahkan “jelas akan kecewa jika pegawai ingkar janji dan itu dilakukan oleh pegawai bukan hanya sekali tapi berkali-kali”.¹⁴⁶ Dalam konteks kekinian menjaga kepercayaan seseorang adalah hal mutlak bahkan wajib dilakukan oleh seluruh pihak penyedia layanan termasuk pada pelayanan akademik di Pascasarjana UIN Aluddin Makassar di mana berorientasi dan memusatkan perhatian kepada mahasiswa yang hampir setiap harinya berhadapan langsung dengan pelayanan akademik.

Pegawai akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar setiap harinya memberikan layanan dan berhadapan langsung dengan mahasiswa dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Ketepatan dan kecepatan melayani permintaan setiap mahasiswa adalah hal terpenting dalam sistem layanan akademik karena bisa mempengaruhi persepsi seseorang yang merasakan langsung layanan tersebut.

Merespon permintaan mahasiswa dengan lambat dari pihak pegawai akan mengurangi kepercayaan mereka ditambah lagi dengan ketidak konsistenan memberikan layanan serta membutuhkan waktu cukup lama, sehingga menimbulkan rasa ketidak percayaan mahasiswa terhadap pegawai serta kurang berkenan menggunakan jasa/layanan, dari hasil wawancara penulis dengan Asriani menegaskan “kami merasa kecewa jika sudah dijanji namun tidak terpenuhi dan itu bukan hanya sekali dilakukan tapi berkali-kali pegawai melakukannya”.¹⁴⁷

¹⁴⁶Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswi semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹⁴⁷Asriani (23 tahun) Alumni 2014 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

Berkaitan dengan hal itu, maka staf kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar tetap konsen dalam menjalankan tugas yang telah diamanahkan kepadanya setidaknya tidak boleh mengabaikan tugas pokok dari pekerjaan. Meskipun banyak pekerjaan menumpuk di atas meja seyogyanya kita tetap melayani permintaan dari mahasiswa ketika hal itu tidak dilakukan maka tidak menutup kemungkinan rasa kepercayaan dari mahasiswa akan berkurang dengan sendirinya, seperti hasil Wawancara penulis dengan Burahan Dolah Mengatakan.

Kalau saya sebagai mahasiswa luar negeri terasa kurang kepercayaan pertama kali terasa begitu tapi dengan kelamaan kita mengetahui sistemnya jadi bisa dima'lumi atau dibiarkan, mungkin mereka punya rencana masing-masing. Saya rasa seperti itu.¹⁴⁸

Mempertegas pernyataan sebelumnya Hussam Dueramac mengatakan bahwa “jika ada pegawai akademik tidak menepati janji, rasa kepercayaan saya berkurang, tapi mungkin pegawainya sibuk atau lupa”.¹⁴⁹ Hal ini pula diungkapkan oleh Syahria Yunus “Ya kami kecewa, tapi pegawai melayani dengan permintaan mahasiswa itu tergantung dari pegawai, apakah sibuk atau tidak”.¹⁵⁰ Menjaga kenyamanan dan rasa aman mahasiswa merupakan tanggungjawab besar bagi pegawai, meskipun. Pekerjaan masih banyak belum terselesaikan, agar mahasiswa tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang mereka rasakan seperti ungkapan Wirayanti mengatakan.

Ya jelas, karna sudah mengingkari janjinya, Misalnya kita mengurus nilai akan tetapi staf mengatakan oh iya, tunggu kami sibuk, tunggu sebentar

¹⁴⁸Burahan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹⁴⁹Hussam Dueramac, (26 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

¹⁵⁰Syahria Yunus, (27 tahun) Mahasiswa Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 16 Mei 2015 di Makassar.

namun setelah itu tidak dilayani lagi. Nah faktor itulah membuat kita kecewa.¹⁵¹

Terkait dengan masalah pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar kecenderungan kinerja pegawai terkesan lambat, membutuhkan waktu banyak dan melelahkan. Asumsi mahasiswa mengenai pelayanan yang dirasakan bisa menimbulkan berbagai sudut pandang yang berbeda, manakalah permintaan tidak dilayani sebaik mungkin, namun ketidaksesuaian dengan harapan yang di inginkan maka, bisa jadi menimbulkan pandangan negatif terhadap pelayanan di terima oleh mahasiswa.

Beberapa kenyataan yang telah di uraikan sebelumnya berkaitan dengan pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Penulis berasumsi belum tercapainya pelayanan maksimal. Hal ini dikategorika sebagai akibat dari kinerja pegawai buruk, terutama dari aspek prilaku yang kurang memperhatikan prinsip-prinsip moral. Kecendrungan pegawai sebagai dampak dari prilaku tidak sopan memposisikan mahasiswa sebagai pihak yang melayani. Minimnya kinerja pegawai selama ini menjadi salah faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai.

Penulis merumuskan dalam suatu proses pasti ada *input* dan *output*. Di dalam proses kerja internal sendiri ada 4 kendali input di mana proses dapat dilakukan, yaitu:

1. Fasilitas dan perlengkapan
2. Pelatihan dan pengetahuan
3. Prosedur, manual control dan pedoman standar kualitas

¹⁵¹Wirayanti, (26 tahun) Mahasiswa semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 1 Mei 2015 di Makassar.

4. Standar kinerja pegawai

Jika keempat point ini diperhatikan sebaik mungkin dan diterapkan dalam lembaga pendidikan, penulis menilai dari pelayanan akademik akan berjalan lancar dan jauh dari stigma negatif yang menempel pada diri mahasiswa. Kualitas layanan pelaksana administratif juga dilihat dari daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam melayani pemakai jasanya. Pegawai yang responsif memahami kebutuhan pihak lain dan berusaha memenuhi kebutuhannya ketika data, informasi, dan perbekalan dibutuhkan. Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan keinginan mahasiswa. Hal ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa.

Pengguna layanan administratif hendaknya segera dilayani, jangan sampai mahasiswa menunggu terlalu lama untuk dilayani. Dimensi kepastian kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi menunjuk pada gejala di mana pemakai jasa mengharapkan personil pelaksana administratif sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan diri dalam tindakan dan penampilannya ketika menjalankan fungsi dan tugas administratif yang menjadi tanggungjawabnya.

C. Kendala Dalam Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

Pelayanan merupakan bagian dari aktifitas yang bersifat mekanis. Layanan pada dasarnya adalah memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkannya. pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara

mahasiswa dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dari konsumen/pelanggan.

Layanan atau *to service*, berbeda pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.

Melihat fakta di lapangan. Sebagai perguruan tinggi di negara yang sedang berkembang yang kualitas SDM juga belum memiliki kesadaran, pengetahuan, pemahaman dan kebiasaan sesuai tuntutan manajemen modern dan kebiasaan baik yang dimiliki negara maju, maka keadaan pelayanan administrasi berbagai organisasi baik pemerintah ataupun swasta, dalam hal ini khususnya pelayanan administrasi perguruan tinggi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar juga bervariasi dari yang baik, kurang baik dan tidak baik.

Menurut pengamatan penulis, tidak sedikit perguruan tinggi yang memiliki kualitas pelayanan administratif yang kurang. Ada unit administrasi perguruan tinggi yang memiliki fasilitas yang kurang memadai dalam hal jumlahnya, keadaannya dan belum sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran modern. Pegawai administrasinya tampak tidak memiliki performansi yang baik, kurang disiplin dalam bekerja, serta mereka bekerja menurut kemauan sendiri tanpa memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien.

melaksanakan pekerjaan secara tidak konsisten dan tidak akurat. Melayani pimpinan dan unsur lain yang membutuhkan aplikasi kinerja mereka dengan lambat

dan tidak responsif. Ada di antara pegawai yang menunjukkan kurangnya perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanan sekedar melayani saja, dan sebagainya. Berbagai macam persoalan yang muncul kepermukaan untuk mencapai tujuan secara bersama-sama dalam organisasi baik dalam kepemimpinan, pengelolaan SDM, khususnya pada pelayanan.

Pelayanan merupakan ekspektasi dari mahasiswa sebagai sumber pembentukan citra lembaga (*corpored brand image*) dengan kata lain, dapat dipersepsikan bahwa akan membentuk citra yang baik terhadap lembaga karena citra merupakan garansi dari kualitas, Citra suatu lembaga merupakan aset yang tidak berwujud (*intangible asset*) dan sangat vital. Oleh sebab itu, mencapai target kinerja tinggi demi menciptakan kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar terhadap mahasiswa.

Berbicara mengenai pelayanan akademik yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar tetap berjalan pada koridor yang sudah ditentukan oleh pihak pengelola, baik dari segi sikap dan prilaku, manajemen pelayanan serta keefektifan dan efisiensi, dari hasil obsevasi di lapangan, penulis berpendapat bahwa pelayanan di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang masih jauh dari harapan mahasiswa sehingga menimbulkan berbagai kendala dikemudian hari.

Kendala yang paling sering dijumpai oleh mahasiswa diantara ialah: sulitnya pelayanan, lama, tidak aman dan mesti melalui proses yang panjang dan membutuhkan waktu cukup lama. Kendala yang di alami oleh mahasiswa dari hasil wawancara dengan Suharia Syarif mengatakan “kendala-kendala dalam pelayanan

yang diberikan yaitu dari segi waktu, misalkan dijanji besok, ternyata setelah keesokan harinya belum selesai juga”.¹⁵²

Penelusuran peneliti melalui wawancara dengan Suharia Syarif menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi oleh mahasiswa mengenai pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar adalah masih ada pegawai yang kurang optimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai staf akademik. Rendahnya kemampuan profesional di bidang administrasi ini mengidentifikasi dari sisi kinerja masih kurang, sehingga tidak menampak kompetensi serta kualitas pelayanan yang baik sebagaimana diharapkan. Sehubungan dengan itu, pendapat Hanif Yusof. Mengungkapkan bahwa “ada sebahagian staf kepegawaian yang kurang memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugasnya sehingga mahasiswa menuai “kendala dalam pelayanan yaitu hanya mengenai waktu lagi-lagi menunggu.”¹⁵³

Pernyataan sebelumnya dipertegas oleh Syaria Yunus mengatakan “kendala dalam pelayanan akademik adalah menunggu”.¹⁵⁴ Senada dengan itu, Harmika mengatakan bahwa “kendala selama ini di alami oleh mahasiswa adalah menunggu”.¹⁵⁵ Kondisi seperti ini biasa dijumpai oleh mahasiswa pada pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, kondisi pelayanan tidak memperhatikan prosedur pelayanan yang ada, kendati pun demikian. Pelayanan akademik belum terlaksana sesuai dengan harapan mahasiswa karena secara empirik

¹⁵²Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswi semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹⁵³Hanif Yusof, (32 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

¹⁵⁴Suharia Syarif, (25 tahun) Mahasiswi semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹⁵⁵Harmika, (27 tahun), Mahasiswa semester III Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

palayanan akademik dalam implementasinya masih terkesan lambat dan melelahkan, Hussam Dueramae menambahkan “kendala dalam pelayanan akademik adalah menunggu”¹⁵⁶ begitu juga dengan Syahria Yunus menambahkan “kendala dalam pelayanan akademik adalah menunggu”.¹⁵⁷ Burhan Dola menambahkan:

Menurut saya pegawai kadang terlambat kadang pula cepat kebetulan hari saya mau seminar namun pegawainya datang terlambat sehingga pelayanan pun tidak berjalan normal sehingga berdampak kepada kegiatan yang akan berlangsung dan mengalami keterlambatan beberapa waktu gara-gara harus menunggu kedatangan pegawai tersebut.¹⁵⁸

Sepatutnya pegawai datang tepat waktu agar pelayanan bisa beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika ini di kesampingkan, bisa jadi kejadian seperti ini terus menerus bahkan berulang-ulang dan membudaya, tidak menutup kemungkinan pelayanan bisa terhambat jika pegawai tidak disiplin dalam bekerja serta tidak taat pada aturan yang ada.

Titik tolak dari pemikiran akan kualitas pelayanan akademik menitik beratkan pada pola kinerja yang mengarah pada kebutuhan mahasiswa, penulis berasumsi mengenai masalah etika sudah dipahami sebagai suatu nilai tetapi belum diaplikasikan dalam suatu tindakan pelayanan dengan mengacuh SOP yang telah ditetapkan bahwa melayani harus cepat tanpa menunggu waktu yang terlalu lama. Secara empiris pelayanan sering dijalankan tidak konsisten dengan aturan-aturan berlaku. Seperti hasil penulurusan di lapangan penulis menemukan berbagai problem dihadapi oleh mahasiswa dalam pelayanan. Menurut Hanif Yusof bahwa:

¹⁵⁶Hussam Dueramae, (26 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

¹⁵⁷Syahria Yunus (27 tahun) Mahasiswa Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 16 Mei 2015 di Makassar.

¹⁵⁸Burhan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

Mahasiswa menilai jadwal kuliah lambat keluar, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam mengatur jadwal perkuliahan. Di samping itu, pula dalam mengeluarkan hasil nilai ujian membutuhkan waktu yang berhari-hari bahkan berbulan-bulan untuk mengurus nilai ujian.¹⁵⁹

Kendala seperti inilah yang paling sering didapatkan mahasiswa di lapangan, ketidak konsistenan dalam mengatur jadwal perkuliahan dan mengumumkan hasil nilai ujian pun sangat lambat. Mustami menambahkan “biasanya ada terlambat”¹⁶⁰ Sehingga dalam proses perkuliahan tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya dan ketidak sesuaian dengan kelender akademik yang telah disepakati oleh pemerintah. Senada dengan itu Hussam Dueramae menambahkan “mata kuliah sering terlambat dan dosen pun dalam mengumumkan hasil ujian terlambat hambatannya sering di cek nilainya namun belum masuk”.¹⁶¹ Senada dengan pernyataan sebelumnya Asriani dan Suharia Syarif menegaskan bahwa:

Dalam menilai jadwal perkuliahan, mahasiswa beranggapan tergantung dari dosen dan mahasiswanya. Karena kadang jadwal sudah ada, namun sebagian dosen tidak masuk. Begitupun kadang sebaliknya. Serta dalam mengumumkan hasil ujian dosen dinilai lambat dan menyulitkan mahasiswa. Apabila mahasiswa yang akan ujian tutup mereka kesulitan mengurus nilai.¹⁶²

Apabila kita cermati secara seksama bahwa fakta-fakta yang ada dari penelusuran penulis baik dari observasi di lapangan maupun melakukan wawancara dengan mahasiswa. Masih di jumpai kendala-kendala seperti keterlambatan mengumumkan jadwal kuliah dan nilai mahasiswa pun kadang kala mengalami

¹⁵⁹Hanif Yusof, (32 tahun) Mahasiswa semester IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

¹⁶⁰Mustamir (53 tahun) Mahasiswa semisterr XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar.

¹⁶¹Hussam Dueramae, (26 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

¹⁶²Asriani & Suharia Syarif, Mahasiswi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

keterlambatan. Ungkapan Wirayanti “mengenai jadwal kuliah sering terlambat dan itu sudah pasti mengganggu proses perkuliahan,”¹⁶³ Seharusnya perkuliahan sudah semestinya dimulai jauh-jauh hari sebelumnya. Akan tetapi, malah mundur dari jadwal yang seharusnya. Penundaan seperti ini bisa memakan waktu satu minggu bahkan sampai satu bulan lamanya, penundaan jadwal tidak kunjung diumumkan sama sekali, ini berakibat kepada aktivitas mahasiswa untuk memulai perkuliahan maupun kegiatan lain dibandingkan dengan kampus lain yang sudah melaksanakan perkuliahan sesuai kalender akademik. Burahan Dolah menjelaskan:

Lambatnya diumumkan jadwalnya sehingga untuk mengatur kegiatan itu susah. Sebagai mahasiswa asing kami sangat perlukan kepastian dari pengelola Pascasarjana kapan dimulai kuliah, libur dan final sehingga semuanya jelas dan dosen pun mengeluarkan hasil ujian itu bervariasi ada yang cepat dan adapula lambat.¹⁶⁴

Syahria Yunus “dosen tidak mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat, karena kami harus menunggu, menghubungi sendiri dan mencari”¹⁶⁵ senada dengan itu salahuddin Menambahkan “Kadang ada nilai terlambat keluar dan kadang juga ada yang cepat”¹⁶⁶

Lambatnya penanganan proses pemasukan dan pengimputan nilai berdampak kepada mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan-kegiatan baik diluar maupun di dalam kampus harus bertarung dengan waktu. Mustamir mengatakan “biasanya terlambat memasukkan nilai dan mahasiswa yang ingin ujian tertutup harus

¹⁶³Wirayanti, (26 tahun) Mahasiswa semesterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 1 Mei 2015 di Makassar.

¹⁶⁴Burahan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

¹⁶⁵Syahria Yunus, (27 tahun) Mahasiswa Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 16 Mei 2015 di Makassar.

¹⁶⁶Salahuddin, (25 tahun) Mahasiswa semester II Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 April 2015 di Makassar.

menunggu sesuai persyaratan”.¹⁶⁷ Fenomena yang di alami oleh mahasiswa diindikasikan adanya kesalahan dari sisi manajemen yang tidak efektif diterapkan oleh pegawai.

Penulis sepaham dengan pendapat Riza Syafrisal C. Gasalba mengungkapkan bahwa ada delapan prinsip manajemen mutu yang mesti dipenuhi oleh lembaga pendidikan diantaranya ialah:

1. Fokus pada pelanggan

Organisasi bergantung pada pelanggan mereka dan oleh karena itu harus mengerti kebutuhan pelanggan kini dan mendatang, harus memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan menetapkan suatu tujuan dan arah organisasi mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal di mana orang dapat secara penuh terlibat dalam pencapaian objektif organisasi.

3. Keterlibatan semua orang

Semua orang dari semua level merupakan intisari sebuah organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh memungkinkan kemampuan mereka dapat digunakan bagi keuntungan organisasai.

4. Pendekatan proses

Hasil yang ingin dicapai lebih efisien ketika aktivitas dan sumber daya yang berhubungan dijalankan sebagai proses.

¹⁶⁷Mustamir (53 tahun) Mahasiswa semisterr XII Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 21 April 2015 di Makassar.

5. Manajemen pendekatan sistem

Identifikasi, pemahaman dan pengaturan proses-proses yang saling berhubungan sebagai sistem suatu kontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai objektif.

6. Peningkatan terus menerus

Peningkatan terus menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan berupa objektif yang permanen dari organisasi.

7. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta

Keputusan efektif didasarkan berdasarkan analisis data dan informasi

8. Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.

Sebuah organisasi dan pemasoknya adalah independen dan hubungan saling menguntungkan mempermudah kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai.¹⁶⁸

Berawal dari situ, pegawai kelihatan mengesampingkan peraturan yang sudah ada serta tidak sesuai dengan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu, mereka cenderung pada tindakan tidak memahami kebutuhan antara melayani dan yang dilayani sekalipun itu tidak adil pada pihak lain. Hasil wawancara dengan Burahan Dolah bahwa “kendala yang dialami terutama bagi mahasiswa asing adalah menyampaikan informasi”¹⁶⁹

Selain dari permasalahan yang dialami oleh mahasiswa baik dari, persoalan waktu, lambatnya pelayanan dan informasi, namun bukan hanya persoalan itu saja

¹⁶⁸Riza Syafrisal C. Gasalba, *Penerapan Standar ISO 9001:2008 Relevansinya Dengan Standar Nasional Pendidikan*, h. 19.

¹⁶⁹Burahan Dolah, (27 tahun) Mahasiswa Asing Semisterr IV Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 7 Mei 2015 di Makassar.

yang dihadapi oleh mahasiswa. Misalnya, mahasiswa non reg (mahasiswa kuliah sabtu dan minggu) mereka juga mengeluhkan sisi pelayanan dikarenakan mereka tidak mendapatkan pelayanan pada saat proses perkuliahan, nanti mahasiswa non reg baru bisa dilayani pada saat hari kantor yaitu senin-jumat

Mengacu pada fenomena yang ada. Penulis menilai pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar belum menunjukkan kinerja yang maksimal bila merujuk pada peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 25 point I. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.¹⁷⁰ Ini mengisyaratkan bahwa pelayanan di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar belum bisa memenuhi ekspektasi dari mahasiswa yang menginginkan ketepatan waktu dan kepastian dalam pelayanan akademik. Kualitas pelayanan akademik yang tidak baik akan mempengaruhi citra suatu lembaga dan juga mempengaruhi perasaan dalam proses perkuliahan.

Memang pelayanan akademik semakin mendasar dan substansial untuk menjadi prioritas dalam menerapkan dan mengantisipasi semakin berfariasinya bentuk pelayanan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan akurat dengan tetap berlandaskan kepada peraturan yang ada demi memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan mempunyai tanggungjawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya kualitas pelayanan. Mendukung hal tersebut, perlu diperhatikan prinsip-prinsip untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya:

¹⁷⁰PP No 96 tahun 2012 tentang UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik <http://www.menpan.go.id/jdih/perundang-undangan/peraturanpemerintah/file/3443-pp-2012-no-096start=140> (Diakses tanggal 20 Mei 2015), h. 16.

- a. *Reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
- b. *Responsiviness* (pertanggungjawaban), memiliki rasa tanggungjawab terhadap kualitas pelayanan.
- c. *Assurance* (jaminan) baik tentang pengetahuan pelayanan, prilaku dan kemampuan staf kepegawaian memberikan pelayanan.
- d. *Empaty* (empati) rasa perhatian yang penuh secara personel terhadap mahasiswa.
- e. *Tangibles* (terjangkau) baik bentuk maupun fasilitas.

Beberapa prinsip yang telah dikemukakan di atas, maka sebuah keharusan pegawai akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar untuk memehuni berbagai kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan dan unsur pelaksana administratif perguruan tinggi yang terbentang dari kontiniu tingkat rendah (tidak berkualitas) sampai dengan tingkat tinggi (sangat berkualitas) tergantung pada berbagai faktor seperti kemampuan manajemen perguruan tinggi, latar belakang pegawai, dan besarnya dukungan dana. Jika melihat dari beberapa faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat ditentukan SDM itu sendiri. Kendatipun demikian, pendidikan pun harus menjadi salah satu unsur penting dalam menjalankan roda organisani.

Berikut dibawah ini adalah daftar nama-nama pegawai Pascasarjana UIN Alauddin serta jenjang pendidikan terakhir dan jabatan.

NO	NAMA	JABATAN	JENJANG PENDIDIKAN	PENGALAMAN PELATIHAN
1	Hj. Asdarina, S.H.	Pelaksana Tugas Kasubbag TU PPs UIN Alauddin	S1 (Hukum)	-
2	Muniar, S.H.	Staf Administrasi Akademik	S1 (Hukum)	-
3	Khairul Yazied Mursalim	Staf Administrasi Akademik Umum Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	-	-
4	Pajeriah, S.Pd.I	Staf Administrasi Akademik dan Perlengkapan PPs UIN Alauddin Makassar	S1 (Pendidikan)	-
5	Suaebah, S.Ag.	Staf Administrasi Akademik	S1 (Agama)	-
6	Auliah Alwi, S.E., M.E.	Staf Administrasi Akademik	S2 (Ekonomi)	-
7	Muh. Irsal Oriza, S.Kom.	Staf Administrasi Akademik	S1 (Komputer)	-
8	Andi Wan Suwandi, S.E.	Staf Administrasi Akademik	S1 (Ekonomi)	-

9	Muh. Taslim Amansyah, S.S.	Staf Administrasi Akademik	S1 (Sastra)	-
10	Jumriah Syafruddin, S.El.	Staf Administrasi Akademik	S1 (Ekonomi)	-
11	Andi Jamaluddin, S.E.	Staf Administrasi Akademik Keuangan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	S1 (Ekonomi)	-
12	Asri, S.E.	Staf Administrasi Akademik Keuangan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	S1 (Ekonomi)	Pelatihan Pengelolaan Keungan di Jakarta
13	Andi Imran Azas, S.Sos.	Staf Administrasi Akademik Keuangan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	S1 (Sosial)	-
14	Mutmainnah, S.E.	Staf Administrasi Akademik Keuangan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar	S1 (Ekonomi)	-

Gambar 4.2.

Tabel yang ada di atas telah menunjukkan presentase jenjang pendidikan setiap pegawai serta posisi pekerjaan mereka. Dari 14 orang pegawai pascasarjana UIN Alauddin dimiliki diantaranya 13 orang berkualifikasi S1 dan 1 orang berkualifikasi S2, meskipun SDM pegawai memperlihatkan jenjang pendidikan mereka berkualifikasi S1 tapi tak seorang pun menunjukkan sama sekali kualifikasi jenjang pendidikan yang berlatar belakang Administrasi publik. Namun demikian, hanya beberapa orang saja yang ditempatkan di unit kerja mereka masing-masing sesuai dengan disiplin ilmu hanya 4 orang saja yang memenuhi kriteria dan posisinya sedangkan yang lain tidak memenuhi kriteria disiplin ilmu yang miliki serta posisi mereka dapatkan semestinya.

Pertarungan eksistensi pendidikan di tengah-tengah dinamika perubahan yang sangat cepat menjadikan kebutuhan untuk dapat bertahan hidup (*sustainability challenges*) lebih bersumber dari ketangguhan, kesadaran serta kekuatan internal untuk dapat berlaku profesional dan proporsional dalam menghadapi setiap tantangan dan kesempatan yang bisa datang secara tiba-tiba. Pengoptimalkan semua komponen sumber daya yang dimiliki sebagai titik kinerja (*performance point*) untuk tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan. Prinsip bahwa segala sesuatu yang dimiliki oleh organisasi harus bernilai istimewa (*everything special*) sebagai alasan untuk tumbuh dan berkembang, harus jadi pemicu dan pendorong untuk menemukan keunggulan/ keunikan (*distinctiveness*). Sebagaimana firman Allah swt dalam QS. al-Qashas/28: 26.

قَالَتِ إِحْدَاهُمَا يَتَأْتِ أَسْتَجْرَهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Terjemahnya:

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".¹⁷¹

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seorang yang tepat untuk diberikan suatu pekerjaan adalah orang yang memiliki kompetensi, kesungguhan, minat dan panggilan jiwa. Sehingga tugas yang diserahkan kepadanya dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Jika menempatkan seorang untuk suatu pekerjaan atau jabatan, sedang dia tidak memiliki kompetensi pada bidang tersebut, maka secara pasti dapat ditebak arah dari lembaga tersebut dan tentunya akan mengarah pada kehancuran.

Pada dasarnya suatu organisasi/ lembaga mengalami kehancuran, karena orang yang memegang jabatan penting tidak memiliki keahlian atau tidak sesuai dengan jabatannya, sehingga yang terpikirkan bagaimana memanfaatkan kesempatan untuk meraih keuntungan dari jabatannya, tanpa memikirkan bagaimana meningkatkan organisasi melalui jabatan yang telah dimiliki

Terlepas dari masalah latar belakang pendidikan pegawai Pascasarjana dari hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa dari ke 14 pegawai yang ada ternyata hanya 1 orang pernah mengikuti jenjang pelatihan di pada bagian keuangan itupun hanya sekali saja selebihnya tidak pernah lagi mengikuti pelatihan-pelatihan yang di selenggarakan oleh pemerintah atau pun lembaga-lembaga bersangkutan, di samping itu pula melihat dari pengalaman para pegawai Pascasarjana UIN Alauddin

¹⁷¹Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahanya*. h. 547.

Makassar mengenai pengalaman mereka di bidang administrasi masih rendah. Hal ini dikarenakan pegawai baru mengetahui proses administrasi ketika mereka diterima oleh lembaga dan baru berkamuplase dengan lingkungan kerja.

Dewasa ini masih terdapat perguruan tinggi yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi, perguruan tinggi seperti hanya memberikan pelatihan sekedarnya kepada pegawai. Kondisi itu yang menyebabkan perguruan tinggi yang bersangkutan sulit bersaing dengan perguruan tinggi lainya yang sudah lebih maju selangkah ke depan apalagi di era globalisasi yang berbasis teknologi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar demi meningkatkan kemampuan. Dalam hal ini, berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal usia. Dengan belajar, setiap pegawai perguruan tinggi dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya dalam administrasi.

Teori birokrasi sudah lama didengung-dengungkan para ahli, seharusnya pendidikan dan pekerjaan yang diembannya itu mesti sejalan beriringan, karena secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja dalam lembaga. Penulis melihat bahwa banyak posisi yang idealnya di isi oleh personal yang mempunyai kompetensi dalam menjalankan pekerjaan, namun tidak demikian halnya di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar di mana seharusnya tenaga pendidik itu ditempatkan di sekolah untuk mengajar bukan ditempatkan sebagai tenaga administrasi, karena mereka tidak diperuntukkan untuk sebagai tenaga administrasi melainkan tenaga pengajar begitu pula dengan yang lainnya. Ini kelihatan sepele

namun dalam menjalankan sebuah roda organisasi itu sangat berpengaruh antara satu dengan lainnya.

Disiplin ilmu, pengalaman kerja, itu memang penting dan sebuah keharusan yang harus mendapatkan perhatian utama dari setiap lembaga dalam merekrut tenaga kerja demi menunjukkan sikap profesionalisme dan kualitas kerja, seperti yang dikatakan oleh Ibu Asdarina

Sebenarnya pendidikan S1 saya tidak sinkron dengan pekerjaan yang di amanahkan sama saya, meskipun tidak sesuai tapi saya sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas di samping itu pula saya dibantu pengalaman-pengalaman semenjak menjalankan tugas di Pascasarjana selama 2 tahun lamanya, demi meningkatkan profesionalisme kinerja, saya telah melanjutkan studi di salah satu universitas di Manado kelak suatu hari nanti latar belakang pendidikan akan sinkron dengan pekerjaan.¹⁷²

Penyelarasan antara pendidikan dengan pekerjaan merupakan suatu hal yang penting bagi dunia kerja di mana setiap orang dituntut untuk bekerja secara maksimal. Bagaimana cara meningkatkan kualitas kinerjanya jika latar pendidikan tidak mendukung. Pendidikan juga harus diikutsertakan dengan pengalaman dan keahlian agar mampu mengimbangi kekurangan-kekurangan.

Pengalaman merupakan salah satu hal yang penting dalam menjalani suatu pekerjaan, tapi itu harus didukung dengan keahlian handal apalagi saat ini diperlukan suatu terobosan baru baik dari segi manajemen maupun dari segi SDM. Ibu Jumriani menambahkan bahwa:

Sebenarnya sudah sesuai, tapi jika kita ingin merujuk pada peraturan yang ada kadang kala tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan terakhir dengan pekerjaan yang di amanahkan kepadanya. Namun saya tetap menunjukkan sikap profesionalisme saya meskipun latar belakang pendidikan S1 adalah

¹⁷²Hj. Asdarina, S.Ag, (49 tahun) KTU Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

ekonomi tapi dalam bangku kuliah kemarin saya juga di berikan pelatihan mengenai administrasi.¹⁷³

Peningkatan kapasitas dibidang masing-masing harus dilakukan, serta sinkronisasi latar belakang pendidikan dengan pekerjaan itu juga penting. Namun tidak hanya dengan pendidikan yang memadai akan tetapi harus di dukung oleh pengalaman dan keterampilan yang diperoleh kemudian baru memberikan kontribusi positif demi menopang kelancaran pekerja yang diberikan kepada setiap pegawai.

Strategi manajemen pada abad 21 yang dituntut untuk menyediakan tenaga kerja/pegawai dalam setiap kantor demi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi baik dari cara melayani, ketepatan, keefisienan waktu. Ketika hal ini tanpa diikuti dengan tenaga profesional, maka hal itu sulit untuk terwujud. Sinkronisasi pendidikan dengan pekerjaan yang diemban memang perlu diperhatikan menurut Muh. Irsal Oriza bahwa “latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang di amanahkan pada saya sangat sinkron karena pekerjaan digeluti mengenai data-data informasi berbasis computer”.¹⁷⁴

Pekerjaan selalu menuntut setiap individu untuk selalu cekatan dalam melaksanakan tugas, di mana tugas tersebut harus dilaksanakan sebaik mungkin, tanpa ilmu yang memadai niscaya tidak bisa memberikan pekerjaan yang baik serta mewujudkan layanan yang berkualitas seperti tuntutan jaman sekarang ini tanpa ilmu semuanya tidak ada apa-apanya. Selaras ungkapan sebelumnya dari Bapak Asri menegaskan bahwa:

¹⁷³Jumriah Syafruddin, S.El. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 28 April 2015 di Makassar.

¹⁷⁴Muh. Irsal Oriza, S.Kom. (33 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

Keselarasan antara pendidikan dan pekerjaan itu satu poin yang penting seperti tugas yang saya emban saat ini bergelut dibidang keuangan jadi orang-orang ditempatkan harus berlatar belakang dari ekonomi agar semua urusan lancar tanpa ada kendala. Dan yang tak kalah penting ialah selalu diberikan pelatihan-pelatihan kepada staf agar nantinya kita bisa bekerja profesional dalam bidang masing karna selama ini belum ada sama sekali pelatihan yang diberikan kepada kami terutama dalam pengelolaan keuangan.¹⁷⁵

Satu poin penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan atau memercayakan seseorang dalam pekerjaan, apalagi itu sifatnya sangat penting dan krusial dalam segi pelayanan, maka harus dipercayakan kepada orang yang profesional di bidangnya. Ketika hal ini di terapkan maka tidak menutup kemungkinan kendala-kendala yang dihadapi di lapangan itu minim dan bisa jadi bukan menjadi penghambat utama dalam menjalankan tugas.

Mengetahui kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan dalam hal ini Pascasarjana UIN Alauiddin Makassar tidak terlepas dari keinginan dan harapan setiap mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut. Layanan berkualitas tidak terlepas dari proses yang tertata rapi dan terkontrol dengan baik. Proses yang berkualitas memerlukan *input* yang baik dan lengkap. Sikap *Professionalism and skills*; menjadi kriteria utama dikatakan layanan berkualitas. Mahasiswa percaya bahwa SDM Pascasarjana memiliki syarat profesionalisme dan keahlian sekaligus dapat menghasilkan pelayanan berkualitas tinggi, namun realitas di lapanga tidak seperti itu.

Menciptakan layanan berkualitas tidak hanya di perlukan SDM memadai tetapi diperlukan pula alat-alat yang canggih seperti Aalat Tulis Kantor (ATK), laptop, print dan pengarsipan dan lain-lain. Demi memaksimalkan kinerja pegawai

¹⁷⁵Asri, S.E. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauiddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

memberikan layanan sesuai harapan para mahasiswa. Menurut Kepala Tata Usaha (KTU) Pascasarjana UIN Alauddin Makassar Ibu Asdarina mengungkapkan dalam wawancara “Alhamdulillah fasilitas yang ada di Pascasarjana sudah merasa cukup untuk menunjang pekerjaan saya”.¹⁷⁶

Menjalankan tugas dengan sebaik mungkin mesti didukung oleh fasilitas serta sarana prasarana yang memadai, apalagi melayani setiap mahasiswa merupakan tugas yang diemban oleh setiap para pegawai. Tanpa dukungan fasilitas tidak mungkin berjalan lancar. Di sisi lain Ibu Jumriani Syafruddin mengatakan bahwa:

Cukup memadai tapi masih perlu diperhatikan dari sisi kearsipan. Semestinya setiap mahasiswa mempunyai map tersendiri sehingga ketika mahasiswa yang membutuhkan surat-surat keterangan atau lain-lainnya tidak bersusah payah lagi membongkar perfile. Jika hal itu ada bisa mempermudah pegawai mendapatkan apa yang di perlukan tinggal mencari nama mahasiswa yang bersangkutan¹⁷⁷

Fasilitas yang disediakan oleh pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sebagian sudah terpenuhi, namun di sisi lain pula masih ada yang perlu dilengkapi dari segi kearsipan. Hal ini sangat penting bagi sistem administrasi, karena dokumen mahasiswa yang bersangkutan mulai dari mereka masuk sampai selesai bisa disimpan di satu *file* saja sehingga bisa memudahkan para pegawai dalam mencari berkas ketika mahasiswa suatu waktu membutuhkan file tersebut.

Hasil observasi di lapangan. Penulis mendapatkan fakta sesungguhnya sarana dan prasana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar bervariasi dari ada, masih kurang dan bahkan ada pula tidak ada sama sekali, ini Sangat krusial jika fasilitas

¹⁷⁶Hj. Asdarina, S.Ag. (49) KTU Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

¹⁷⁷Jumriah Syafruddin, S.EI. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 28 April 2015 di Makassar.

tidak lengkap hal ini menjadi Salah satu faktor penghambat pelayanan akademik. Pegawai harus mencari dokumen apalagi dokumen tersebut sudah lama maka akan bertumpuk, sehingga pelayanan akademi kepada mahasiswa akan berpengaruh baik dari segi ketepatan waktu maupun kualitas pelayanan itu sendiri. Pengarsipan perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak pengelola Pascasarjana jika ini di biarkan berlarut-larut tanpa memberikan solusi yang tepat maka pelayanan akan semberawut dan tidak teratur.

Terlepas dari itu masih banyak fasilitas yang kurang memadai serta menyiapkan kebutuhan kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar seperti ungkapan Bapak Muh. Irsal Oriza

Ya fasilitas sudah memadai dari segi fasilitas komputernya namun dari segi print itu belum memadai di karena kadang rusak dan lambat diganti atau diperbaiki, namun hal-hal tidak memadai dari segi fasilitas akan dilengkapi.¹⁷⁸

Kesalahan tehnis seperti ini mesti mendapatkan perhatian dari pihak pengelola Pascasarjan. Hal ini bisa menimbulkan gangguan tehnisi dan keterlambatan dalam melayani mahasiswa. Jika alat yang digunakan untuk pelayanan administrasi akademik mahasiswa tidak bisa berfungsi secara maksimal seperti diharapkan maka kualitas pun jauh dari semestinya. Padahal saat sekarang ini jaman sudah berubah semua pekerja dituntut untuk bekerja secara profesional bukan hanya dari segi SDM akan tetapi juga dari segi sarana dan prasana yang memadai.

Hasil wawancara dengan Bapak Asri menambahkan bahwa “fasilitas yang ada di Pascasarja sudah lengkap dalam bidang keuangan”¹⁷⁹ Dalam layanan tersebut

¹⁷⁸Muh. Irsal Oriza, S.Kom, (33 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

¹⁷⁹Asri, S.E, (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

bertujuan untuk memudahkan tahapan demi tahapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi kepada mahasiswa sehingga kualitas yang ingin dicapai terwujud baik dari pihak pelayanan maupun dari pihak yang dilayani. Selain dari sarana dan prasarana yang belum memadai untuk menjalankan tugas pokok yaitu melayani mahasiswa terkadang pegawai mengalami kendala di lapangan seperti Ibu Asdariana bahwa:

Kendala yang dihadapinya seperti mahasiswa yang mendesak membutuhkan tanda tangan seperti ACC oleh Asdir 1 kemudian ke konsentrasi baru dilanjutkan pada Direktur, dan tidak selamanya pak direktur berada ditempat jadi mahasiswa harus diberi pemahaman mengenai alur administrasi.¹⁸⁰

Memberikan pemahaman dan pengertian kepada mahasiswa mengenai alur administrasi akademik yang ada di Pascasarjana memang perlu komunikasi yang baik antar melayani dan dilayani agar tidak menimbulkan kesalah pahaman diantara kedua belak pihak, penulis berasumsi bahwa sebagian pegawai memberikan arahan atau petunjuk kepada mahasiswa dan menjelaskannya langkah demi langkah untuk mempermudah mahasiswa ketika mengurus dokumen, peran pegawai disini sangat perlu diberikan pelatihan, kemampuan dan kecapakan dalam memberikan pelatihan karena pegawai turut ambil bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan akademik.

Untuk menjaga kualitas layanan memang tidak mudah seperti membalikkan telapak tangan butuh proses panjang dan waktu yang tidak singkat, kualitas pelayanan merupakan suatu hal mutlak untuk terus ditingkatkan sampai batas maksimal. Namun dalam memwujudkan hal tersebut, tidak bisa menutup mata selain dari bahwa fasilitas mesti dilengkapi begitu pun SDM dimiliki Pascasarjana

¹⁸⁰Hj. Asdarina, S.Ag, (49 tahun) KTU Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

UIN Alauddin Makassar diperhatikan. Menurut Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar Bapak Darussalam Syamsuddin mengatakan:

Ya Kalau melihat dari segi fasilitas yang harus teristimewakan adalah gedung, gedung pasca tidak bisa lagi kita istilahkan harus pindah-pindah seperti ini yang menyebabkan semua berbagai instrumen selalu berubah-ubah, serta melihat dari tenaga kepegawaian diantaranya

1. Tenaga kepegawaian yang kita punya sering kali diadakannya roling belum terlalu menguasai 1 pekerjaan mereka pindah lagi
2. SDM itu harus bagus tidak boleh lagi kita katakan bahwa hanya satu bagian yang bisa mengoperasikan komputer karena ibarat mata rantai, misalnya punya skill komputer apalagi mengenai administrasi semua berkaitan dengan itu, memang belum maksimalnya kemampuan-kemampuan yang dimiliki oleh para staf kepegawaian.¹⁸¹

Wujud dari pelaksanaan pelayanan berkualitas harus mendapatkan dukungan dari berbagai aspek, baik itu dari fasilitas gedung, Moh. Natsir Mahmud juga mengatakan “Fasilitas yang masih kurang terutama gedung”¹⁸² sarana prasarana jika ini terpenuhi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka semuanya akan berjalan lancar di sisi lain, tidak harus mengandalkan dari fasilitas saja harus didukung oleh SDM yang sifatnya berkesinambungan agar keduanya bisa berjalan berbarengan, sering dilakukan *rolling* oleh pimpinan Pascasarjana pada pegawai itu juga memberikan dampak yang tidak langsung terhadap pekerjaan baru dilakoninya. Pegawai tidak menguasai pekerjaan baru diembangnya. Hal ini menjadi salah satu faktor kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Untuk menghasilkan tenaga profesional dalam bidang tertentu, sebaiknya jangan sering melakukan *rolling* kepada pegawai/staff karena pekerjaan baru mereka belum paham betul dan menguasai pekerjaan yang dilimpahkan kepada mereka.

¹⁸¹Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (53 tahun) Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

¹⁸²Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA. (60 tahun) Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 15 Mei 2015 di Makassar.

Dalam manajemen pelayanan umum di Indonesia, orang yang telah mempunyai pengalaman atau pengetahuan tentang suatu pekerjaan maka akan ditempatkan jika menempatkan orang yang tidak mengerti pekerjaan baru yang dilimpahkan kepada mereka. Hal tersebut akan mengganggu jalannya proses administrasi dalam setiap lembaga. Kalau semua ini terpenuhi baik dari segi fasilitas maupun dari segi SDM maka segala sesuatu yang diharapkan akan tercapai. Secara otomatis pelayanan diberikan oleh pihak penyedia layanan akan menghasilkan layanan berkualitas sesuai dengan harapan para pengguna jasa.

Peningkatan kualitas pelayanan harus memadai dan di dukung sarana dan prasana, lingkungan kerja dan SDM yang ada merupakan titik sentral dalam segi pelayanan, ketika fasilitas lengkap namun dari segi personil tidak profesional untuk mengoperasikan hal tersebut, maka sama saja tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya yang telah direncanakan. Melihat kondisi seperti itu Bapak Darusslam Syamsuddin mengatakan

Kalau kita punya tenaga pegawai bisa dilihat secara kongkrit berapa orang, tetapi pegawai negeri hanya berapa orang dan yang paling banyak tenaga honorer. Dengan itu kita merasa cukup dengan jumlah seperti itu kecuali volume pekerjaan semakin besar maka kita akan menambahnya.¹⁸³

Senada dengan pernyataan sebelumnya. Bapak Moh Natsir Mahmud Menambahkan bahwa:

Kalau melihat dari segi tenaga kepegawaian masih kurang terutama operator kemudian yang membenahi masalah nilai ujian, yang bertugas menagih dosen untuk stor nilai, itu harus keliling dan mendatangi dosen satu per satu dan dari segi jumlah kepegawaian ya masih kurang tapi dilaksanakan saja sesuai yang sudah ada. Terus dari sarana dan prasarana juga termasuk gedung pun belum memadai karna sampai saat sekarang ini kita masih pindah-pindah sedangkan gedung yang kita digunakan adalah pinjaman dari Fakultas

¹⁸³Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (53 tahun) Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

Tarbiyah. Di samping itu, pula kita belum bisa *online* karena belum terpasang wifi.¹⁸⁴

Kekurangan pegawai di Pascasarjana tidak bisa dipungkiri dan seiring pula bertambahnya jumlah mahasiswa dengan signifikan dari tahun ke tahun serta kebutuhan-kebutuhan mahasiswa yang harus dipenuhi oleh setiap pegawai. Hal ini dikarenakan pegawai melayani bukan hanya dari satu hal saja namun banyak hal, baik itu dari pendaftara, surat penelitian, surat keterangan kuliah sampai pada nilai ujian kepada setiap dosen yang mengajar di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Melihat dari beban kerja setiap pegawai, sangat tidak memungkinkan untuk memenuhi semua kebutuhan mahasiswa, contoh dalam mengimput nilai masih kurang dan hal ini yang menjadi salah satu faktor yang menyebabkan sehingga pelayanan tidak tepat waktu.

Penulis berpandangan bahwa apabila dikaji secara mendalam, meliputi komponen yang bisa dilakukan mengenai peningkatan kapabilitas SDM pegawai harus mengambil langkah-langkah strategis demi menelaraskan pelayanan yang sudah ada maupun yang ingin ditingkatkan maka ada beberapa hal harus dilakukan sebagai berikut.

- 1) Adanya komitmen terhadap manajemen.
- 2) Membangun tim sebagai penjamin mutu.
- 3) Adanya pengukuran kualitas.
- 4) Membangun kesadaran kualitas kepada orang-orang yang terlibat baik itu tenaga edukatif dosen maupun tenaga administras.
- 5) Menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan.

¹⁸⁴Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA. (60 tahun) Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 15 Mei 2015 di Makassar.

- 6) Pendidikan dan pelatihan dan hal ini telah dilakukan baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administrasi.
- 7) Menyusun tujuan dengan jelas, dalam hal ini tujuan umum telah dicanangkan dalam visi dan misi lembaga, sedangkan secara khusus setiap tata usaha (TU) atau personal yang menjabat memiliki tugas masing-masing, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih.

Pengembangan kualitas SDM bertujuan untuk dapat mewujudkan manusia yang berbudi luhur, tangguh, cerdas dan terampil, memiliki rasa kesetiakawanan, mandiri, inovatif, terampil dan disiplin. Sebagai upaya peningkatan kualitas SDM diselaraskan dengan persyaratan keterampilan, keahlian dan profesi yang dibutuhkan.

Penulis sependapat dengan Masri yang megatakan ada dua hal yang menjadi esensial yang menyebabkan SDM menjadi sumber daya yang penting bagi suatu lembaga atau organisasi, yaitu:¹⁸⁵

- a) Sumber Daya Manusia (SDM) mempengaruhi efisensi, efektifitas dan produktivitas suatu organisasi.
- b) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan esensi dalam meningkatkan mutu dan upaya organisasi dalam mencapai tujuannya.

Pendapat di atas menekankan pada aspek SDM merupakan suatu gerakan pengakuan mengenai pentingnya unsur sumber daya potensial yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi secara maksimal bagi lembaga pendidikan.

¹⁸⁵Abd. Rasyid Masri, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Analisis Hasil Penelitian Sosial)* (Cet. I; Makassar: Alauddi University Press, 2013), h. 21.

Peningkatan SDM ini sangat penting, sebab tanpa adanya SDM yang cukup, maka tingkat pemikiran akan selalu kepada hal-hal yang konvensional dan terjadi asing dengan hal-hal yang bersifat pembaharuan. Bahkan semua permasalahan yang muncul baik dari prinsip, standar, langkah dan strategi dalam pelaksanaan layanan. Secara singkat telah dikemukakan bahwa manfaat potensial dari pemberian layanan yang berkualitas jika dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi ditunjukkan dengan adanya keefektifan dan keefisienan dalam pemberian layanan, sehingga semuanya mendukung jalannya sistem administrasi.

D. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Persaingan pelayanan administrasi di perguruan tinggi, menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang ada di perguruan tinggi. Sebab dalam perguruan tinggi pelayanan akademik merupakan unsur yang bersentuhan langsung dengan mahasiswa, sehingga ketika mahasiswa ditanya mengenai kualitas pelayanan maka yang muncul pertama kali dibenak pikiran adalah pelayanan administrasi. Oleh karena itu, di era persaingan pendidikan tinggi saat ini pelayanan administrasi menjadi tolak ukur penentu peraih konsumen (mahasiswa) terbanyak. Maka apabila pelayanan administrasi tidak memperhatikan dimensi kualitas pelayanan, mahasiswa tidak akan merasa puas atas pelayanan administrasi yang diberikan.

Peningkatan kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi memang sudah selayaknya terus menerus ditingkatkan, sesungguhnya perguruan tinggi merupakan ujung tombak untuk membangun Bangsa dan Negara yang berkarakter dan

bermartabat. Pascasarjana UIN Alauddin Makassar adalah kampus bertransformasi untuk menciptakan sesuatu yang lebih maju selangkah dari pada perguruan tinggi yang ada di Indonesia pada umumnya dan khususnya Sulawesi Selatan. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, perlu didukung oleh sarana dan prasana yang memadai serta tenaga kependidikan/kepegawaian membantu untuk melayani mahasiswa baik yang ingin menyelesaikan studi maupun masyarakat luas yang ingin mendapatkan informasi mengenai perguruan tinggi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Terlepas dari itu. Mewujudkan lembaga yang bagus dan pelayanan baik, itu menunjukkan bahwa organisasi tersebut baik pula. Organisasi-organisasi tumbuh karena misi dan visi dari sebagian besar pranata sudah besar untuk dicapai oleh seorang saja. Konsekuensinya organisasi harus mempunyai cara sistematis untuk melaksanakan fungsi dan tugas tertentu yang mesti selesai.

Batu penjur organisasi, oleh karenanya, seperangkat pekerjaan yang dilakukan oleh pegawainya, pekerjaan ini pada gilirannya memberikan suatu mekanisme pengkoordinasian dan berkaitan dengan aktivitas organisasi, untuk memaksimalkan kinerja organisasi jelas kemana arah organisasi tersebut. Kelengkapan personel dalam organisasi mulai dari pucuk pimpinan sampai pada pegawai. Hasil wawancara dengan Bapak Darussalam Syamsuddin mengatakan. Mengenai struktur organisasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap. Mulai dari direktur, asdir 1, asdir 2, tata usaha (TU), prodi/jurusan, staf serta perpustakaan.¹⁸⁶

¹⁸⁶Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (53 tahun) Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

Oraganisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan dan penugasan kelompok kepada seorang pimpinan. Pengorganisiran dilakukan untuk menghimpun dan mengatur semua sumber-sumber yang di lakukan, termasuk personel, sehingga pekerjaan yang dikehendaki dapat dilaksanakan dengan berhasil Senada dengan pernyataan sebelumnya Bapak Moh. Natsir menambahkan. Seperti peraturan MENPAN mengenai struktur organisasi institusi/lembaga mesti lengkap begitu pun dengan Pascasarjana sturkur organisasinya sudah lengkap.¹⁸⁷

Kelengkapan personel adalah hal pital bagi roda organisasi. Organisasi dalam lembaga harus mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah guna mendukung aktivitas organisasi. Kesuksesan dalam mengelola organisasi tidak terlepas dari peran personel yang ada sehingga apa yang dicapai terwujud. Melihat dari hasil kinerja khususnya dalam pelayanan akademik telah mendapatkan apresiasi luar biasa dari pemerintahan Inggris.

Pelayanan akademik pascasarjana UIN Alauddin Makassar telah tersertifikat CAN dari pemerintah Inggris yang menunjukka bahwa pelayanan di Pascasarjana berkualitas. Namun dibalik semua itu, seiring berjalanya waktu bukan peningkatan yang didapatkan tetapi sebaliknya, yaitu penurunan secara tidak langsung. Banyak hal-hal yang tidak diperhatikan oleh para staf dalam melayani mahasiswa, baik dilihat dari (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Keberwujudan (*Tangibles*). Bapak Asri mengatakan “kami berupaya melayani mahasiswa dengan baik.”¹⁸⁸ Untuk itu, berbagai upaya telah

¹⁸⁷Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA. (60 tahun) Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 15 Mei 2015 di Makassar.

¹⁸⁸Asri, S.E. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

dilakukan staf kepegawaian dalam rangka mengoptimalka pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Hasil wawancara dengan Ibu Asdarina Menambahkan bahwa:

Memberikan pelayanan kepada setiap mahasiswa mesti memberikan pelayanan secara maksimal, seperti contohnya ingin mendaftar ujian proposal mereka mesti mendaftar masing-masing setiap jurusan, baru ke asdir 1 setelah itu baru penjadwalan, tapi kami akan berupaya dan jika semuanya sudah lengkap maka mereka akan diberikan informasi untuk terus jalan sesuai dengan prosedur yang ada.¹⁸⁹

Mahasiswa yang menempuh pendidikan khususnya Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, mesti melewati beberapa prosedur yang ada, seperti pada saat pendaftaran untuk ujian proposal mereka harus mendaftarkan diri masing-masing jurusan/prodi, setelah itu mereka akan diarahkan ke asdir 1 untuk diparaf. Selanjutnya diteruskan kepada direktur untuk ditanda tangani kemudian dikembalikan lagi kepada staf kepegawaian untuk mendapatkan legalitas. Proses tersebut memerlukan waktu yang cukup panjang, apalagi jika para pimpinan tidak ada ditempat harus menunggu sampai pimpinan datang dan masuk kembali berkantor seperti biasanya baru dokumen bisa di proses.

Pegawai telah mengindikasikan dan mencurahkan segenap waktu waktunya demi memberikan pelayanan baik dan berkualitas, untuk menciptakan hal tersebut berbagai cara telah ditempuh demi mamaksimalkan pelayanan, walaupun hal demikian telah dilakukan, namun tidak menutup kemungkinan masih ada hal-hal yang perlu ditingkan lagi. Hasil wawancara dengan Ibu Jumriani Syafruddin mengatakan:

¹⁸⁹Hj. Asdarina, S.Ag. (49 tahun) KTU Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

Sebisa mungkin kami memberikan pelayanan baik apalagi saya yang bertanggungjawab pada bidang dokumen-dokumen dan pengarsipan setiap mahasiswa, misalkan jika ada mahasiswa yang mencari dokumen dibawah tahun 2012 membutuhkan waktu yang lama untuk mencari, dikarenakan banyak sekali dokumen yang mesti dijari satu persatu bahkan jika hal tersebut bersifat penting dan harus diselesaikan maka harus membongkar kembali dokumen-dokumen yang ada, bahkan jika waktu dipergunakan tidak cukup untuk mencari hal tersebut maka saya terkadang lembur demi memenuhi kebutuhan setiap mahasiswa.¹⁹⁰

Banyak sekali keperluan mahasiswa yang perlu diakomodir satu persatu demi menciptakan pelayanan baik dan berkualitas, sehingga mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut merasa puas dengan apa diberikan oleh staf kepegawaian. Untuk itu, sebagai pegawai yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang telah di amanahkan, harus memenuhi setiap kebutuhan mahasiswa meskipun terkadang mereka harus menunggu. Jika dokumen yang mereka perlukan itu tidak ada, harus dicari lagi dipengarsipan dan membongkarnya satu demi satu. Apalagi jika dokumen tersebut sudah lama akan membutuhkan waktu cukup lama sampai para staf terkadang lembur demi menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang menumpuk, dan jika dokumen masih baru memudahkan pegawai mendapatkan dokumen tersebut dengan mudah.

Upaya inilah dilakukan oleh pegawai demi meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, lembaga pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh lembaga, dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah sesuai dengan perkembangan dunia pendidikan, upaya

¹⁹⁰Jumriani Syafruddin, S.EI. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 28 April 2015 di Makassar.

meningkatkan pelayanan diperlukan usaha sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai seutuhnya.

Salah satu faktor yang tidak bisa diabaikan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh lembaga adalah kualitas SDM yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut, diperlukan perpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan institusi, baik dari kelembagaan juga adanya peningkatan kualitas SDM walaupun pencapaian tingkat kualitas tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah, namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif demi terciptanya keinginan bersama. Dari hasil wawancara dengan Bapak Muh. Irsal Oriza, mengatakan:

Upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas setiap mahasiswa yang dilayani mesti berlaku dan kami pun bersikap sopan dan selalu berusaha menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) agar memberikan kenyamanan serta memenuhi kebutuhan setiap mahasiswa.¹⁹¹

Mahasiswa yang datang mengurus dokumen yang mereka perlukan, pegawai berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik agar mahasiswa merasa dihormati, dihargai dan diberikan kenyamanan dalam rangka memberikan rasa puas kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa pun merasa senang menggunakan pelayanan dan yang melayani mendapatkan umpan balik dari yang dilayaninya. Hal seperti ini harus dilakukan dan tingkatkan dari waktu ke waktu, sehingga mereka tidak bosan untuk menggunakan layanan tersebut

Kualitas pelayanan senantiasa memenuhi kebutuhan mahasiswa, menghadirkan pelayanan yang berkualitas dengan kenyamanan yang optimal,

¹⁹¹Muh. Irsal Oriza, S.Kom. (33 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

mengutamakan keramahan, sopan santun, selalu menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), *helpful*, dan memiliki pengetahuan, pengerjaan tepat waktu, tingkat kesalahan yang hampir tiada, kecepatan pelayanan, tenaga yang terampil, perhatian yang serius terhadap mahasiswa, serta mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi yang baik. hal serupa juga diutarakan oleh Bapak Asri:

Selaku staff kepegawaian Pascasarjana yang membidangi bagian keuangan berbagai upaya telah kami lakukan seperti memberikan penjelasan-penjelasan kepada mahasiswa yang kurang mengetahui mengenai mekanisme pembayaran SPP, ujian proposal, Ujian hasil proposal dan tutup. Sampai mereka paham betul seperti apa yang harus dilakukan oleh setiap mahasiswa.¹⁹²

Hal-hal seperti inilah yang dilakukan oleh para pegawai memberikan pelayanan kepada mahasiswa ataupun masyarakat umum untuk mengetahui dan mendapatkan informasi seluas-luasnya, mengenai proses dan pembayaran misalkan, sehingga berawal dari situ segala sesuatunya bisa didapat, mulai dari terkecil sampai hal terbesar jadi tidak ada lagi kesimpansiuran informasi.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dari hasil wawancara dengan Ibu Asdariana bahwa “itulah kami memaksimalkan pelayanan terhadap mahasiswa yang membutuhkannya.”¹⁹³ Berawal dari hal ini pelayanan akademik tetap menjadi fokus utama antara pimpinan, pegawai dan mahasiswa terjadi siklus dalam organisasi.

Menjaga kualitas serta memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa adalah tolak ukur institusi baik atau tidaknya pelayanan. Pelayanan berkualitas berarti melayani sebaik mungkin antara pegawai dan mahasiswa, sebagai upaya

¹⁹²Asri, S.E. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

¹⁹³Hj. Asdarina, S.Ag. (49 tahun) KTU Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 10 Mei 2015 di Makassar.

pencapaian hal tersebut langkah yang diambil Seperti hasil wawancara dengan Ibu Jumriani Syafruddin menambahkan. “Sudah berusaha memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa¹⁹⁴. Senada dengan itu, Moh. Irsan Oriza juga menambahkan “ya, sudah memberika pelayanan maksimal.”¹⁹⁵

Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar melakukan usaha dalam rangka memberikan pelayanan baik kepada mahasiswa. Selain itu, terpusatnya tempat layanan administrasi akademik tidak membuat bingung dalam menerima layanan, bahkan untuk memberikan layanan mahasiswa yang berasal dari berbagai kalangan dan berbagai latar belakang pendidikan, pemberian layanan juga dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Mengenai pelayanan di perguruan tinggi, khususnya Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Hasil wawancara dengan Bapak Darussalam Syamsuddin bahwa “Jika melihat dari SOP, itu sudah kita jalankan karena sudah perintah dari lembaga yang berwenang dan mekanisme di Pascasarjana”.¹⁹⁶ Senada dengan pernyataan tersebut Bapak Moh. Natsir Mahmud mengatakan “ketika ada keperluan mahasiswa diselesaikan”¹⁹⁷, Hal ini dilakukan agar memenuhi harapan mahasiswa cepat mendapatkan pelayanan.

Kecekatan dan ketelitian melayani mahasiswa mesti jeli dalam menata penempatan staf kepegawain dalam struktural keorganisasian itu juga perlu agar

¹⁹⁴Jumriah Syafruddin, S.El. (28 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 28 April 2015 di Makassar.

¹⁹⁵Muh. Irsal Oriza, S.Kom. (33 tahun), Staf Kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 13 Mei 2015 di Makassar.

¹⁹⁶Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (53 tahun) Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

¹⁹⁷Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA. (60 tahun) Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 15 Mei 2015 di Makassar.

nantinya setiap personil akan paham dengan tugas pokok perindividu mau *team work* seperti yang dijelaskan oleh Bapak Darussalam Syamsuddin dari hasil wawancara memaparkan bahwa ada 3 point perlu diperhatikan diantaranya

1. Memberikan pemahaman kepada masing-masing staf yang membidangi agar mereka memahami tugas-tugas pokoknya
2. Kita tetap berupaya memberikan pelayanan yang menyenangkan agar orang yang menggunakan tidak merasa terpaksa harus dilakukan ibarat permainan yang kita sukai pasti kita betah, pekerjaan kita berusaha menggabungkan permainan bukan berarti main-main dalam pekerjaan. Ketika kita menyukai sesuatu maka kita akan berlama-lama, harus seperti itulah bagusnya untuk menggabungkan keduanya.
3. Jika di Pascasarjana sudah bagus Saya selalu perhatikan staf biasa pulang belakangan dari kami karena jam kantor setengah 4 mereka tinggal sampai setengah 5 seperti inilah yang mesti ada penghargaan kepada mereka. Namun kami belum menemukan mekanisme yang sesuai untuk hal itu di samping itu pula jika ada pegawai PNS yang lalai maka kami akan memberikan teguran kepada mereka agar semua mekanisme berjalan sebagaimana mestinya.¹⁹⁸

Pembagian tugas secara berkelanjutan yang dilakukan oleh pimpinan kepada staf kepegawaian demi mengefesienkan waktu dan mengefektifkan pekerjaan, serta diberikan pemahaman agar pekerjaan utama yang mereka tekuni bisa dikerjakan secara maksimal, nantinya pekerjaan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu. Beban pekerjaan yang selalu menanti di depan mata memerlukan strategi-strategi pelayanan agar memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Olehnya itu, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di berikan pemahaman bagaimana mengatur pekerjaan agar tidak ada tumpang tindih dengan pekerjaan lainnya.

¹⁹⁸Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (53 tahun) Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

Wawancara dengan Bapak Moh. Natsir Mahmud bahwa “Setiap pelayanan akademik ada SOP, jadi mahasiswa tidak bingung minta pelayanan”.¹⁹⁹ Dengan demikian, sebagai kebijakan di tempuh pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik diberikan pemahaman beserta bagaimana mengatur pekerjaan agar tidak ada tumpang tindih dengan pekerjaan lainnya. Senada dengan pernyataan sebelumnya wawancara dengan Bapak Darussalam Syamsuddin mengatakan:

Sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) harus di ikuti, mana yang tidak sesuai dengan SOP harus ditinjau kembali karena kita sudah menggunakan lembaga internasional untuk mengukur pelayanan, jadi tinggal nanti diberikan pemahaman kerja sama staf, serta mengevaluasi terus menerus untuk memperbaiki pelayanan.²⁰⁰

Pelayanan tetap mengaju pada koridor untuk menjaga kualitas pelayanan dan memperbaiki kinerja pegawai terus dilakukan monitoring dan evaluasi kinerja agar nantinya tetap bekerja secara profesional. Menghasilkan tenaga Profesional dalam bekerja perlu manajemen pengelolaan SDM yang baik sesuai dengan hasil kinerja ingin dicapai. Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar untuk mencapai sasaran pada individu maupun lembaga pendidikan harus menunjukkan kinerja cepat dan tepat sasaran sangat diperlukan demi mendorong perbaikan kinerja yang baik serta mendapatkan umpan balik dari mahasiswa, Penulis berpendapat ada 10 hal prinsip dasar kinerja yang dapat menjadi pondasi kuat yaitu:

¹⁹⁹Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA. (60 tahun) Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 15 Mei 2015 di Makassar

²⁰⁰Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag. (53 tahun) Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, *Wawancara*, 14 Mei 2015 di Makassar.

1. Menghargai kejujuran
2. Memberikan pelayanan yang baik
3. Mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi
4. Dirasakan seperti bermain
5. Adanya perasaan kasihan
6. Adanya perumusan tujuan
7. Terdapat konsesus dan kerja sama (*team work*)
8. Sifatnya berkelanjutan
9. Terjadi komunikasi dua arah dan
10. Mendapatkan umpan balik.

Kesepuluh prinsip prinsip dasar tersebut di atas mengindikasikan bahwa proses untuk mengukur kinerja yang akan memberikan umpan balik antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Memberikan layanan kepada mahasiswa merupakan tuntutan mutlak diperlukan agar tercipta suatu loyalitas bagi staf kepegawaian untuk mencintai pekerjaan dan memberikan dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya. Oleh karenanya itu, diperlukan konsep berwawasan luas demi memusatkan perhatian pada pelayanan dan kebutuhan mahasiswa.

Secara intern, pelayanan dihadapkan pada tuntutan dan pemuasan kepentingan berbagai pihak, seperti: pimpinan, mahasiswa dan karyawan dalam lembaga itu sendiri. Untuk kepentingan ini diperlukan adanya manajemen yang baik dan efektif sehingga mahasiswa sebagai “sasaran” penerima layanan akan merasa puas. Selain itu, walau di luar lembaga namun ada pihak yang ikut merasakan kepentingan dari keberhasilan pelayanan itu, yaitu orang tua mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Berkaitan dengan itu, setiap pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar berkewajiban memberikan pelayanan yang baik sebagai fungsi dari pelayanan akademik terhadap mahasiswa. Secara sederhana ada tujuh upaya dalam meningkatkan pelayanan yang disingkat dengan SERVICE, adalah:

- 1) *Self-esteem* (memberikan nilai pada diri sendiri)
- 2) *Exceed* (melampaui yang diharapkan)
- 3) *Recover* (rebut kembali)
- 4) *Vision* (visi)
- 5) *Improve* (peningkatan)
- 6) *Care* (perhatian)
- 7) *Empower* (pemberdayaan)²⁰¹

Untuk mencapai apa yang telah direncanakan dari awal demi mewujudkan pelayanan yang baik maka yang perlu diperkuat dari sisi personel/pegawai hal ini berkaitan dengan waktu. Pegawai sebagai SDM adalah aset terpenting yang dimiliki oleh organisasi dan lembaga pendidikan. Dengan demikian, pengelolaan perlu dilakukan secara efektif dan efisien setiap organisasi dan lembaga pendidikan mutlak dilakukan.

Memberikan pelayanan (*services*) harus memperhatikan kualitas pelayanan sehingga seluruh pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya. Pada kondisi seperti ini, maka manajemen SDM yang sangat penting dalam pemanfaatannya dalam mengembangkan sumber daya yang dimiliki, sehingga tetap memberikan layanan prima seiring dengan perubahan tuntutan mahasiswa.

²⁰¹Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, h. 25.

Mengkaji masalah pelayanan, hal yang tidak bisa terlepas darinya adalah orang atau personal yang terlibat, baik langsung memberikan pelayanan maupun orang yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan khususnya pegawai, merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari lembaga tersebut. Perkataan terpilih ini memberikan arti tidak semua orang bisa memberikan pelayanan, sebab itu seorang staf kepegawaian harus memiliki keterampilan tertentu agar pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif dan efisien, di samping itu, mahasiswa sebagai penerima pelayanan juga akan memperoleh kepuasan.

Hal yang terpenting yang ingin dicapai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar adalah kualitas pelayanan. Bersamaan dengan itu, perubahan pandangan terhadap pegawai melihat beban kerja yang banyak serta kuantitas pegawai masih jauh dari harapan yang di inginkan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Moh. Natsir Mahmud Mengutarakan bahwa Menambah personil, penambahan media pembelajaran, pelayanan ditingkatkan, lalu gedung harus punya sendiri.²⁰²

Kendala yang dihadapi oleh Pascasarjana UIN Alauddin Makassar seperti kekurangan jumlah pegawai, belum terpasang *wifi*, dan belum adanya gedung perkuliahan milik Pascasarjana menjadi PR (Pekerjaan Rumah) seluruh civitas akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Hal tersebut harus segera di atasi agar pelayanan akademik bisa berjalan lebih baik lagi. Sejalan dengan hal tersebut, sudah ada upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada.

²⁰²Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA. (60 tahun) Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar Wawancara, 15 Mei 2015 di Makassar.

Menentukan arah, tujuan atau sasaran, kegiatan, fungsi dan tugas dari pelayanan administrasi dari setiap unit yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang menyangkut layanan harus di dukung kualitas dan kuantitas dari jumlah pegawai yang ada. Mengingat bahwa jumlah mahasiswa yang makin hari makin bertambah. Kekurangan jumlah pegawai ini berimbas terhadap pelayanan diberikan kepada mahasiswa, kadangkala terhambat dikarenakan ada pekerjaan yang dikerjakan oleh satu orang sehingga ini tidak efektif dan efisien.

Proses perekrutan pegawai merupakan sebagai upaya untuk mendapatkan dan menghimpun serta menyediakan pegawai yang mempunyai kualitas dan dapat bekerja secara efisien. Perekrutan pegawai merupakan tahap yang sangat menentukan kelangsungan lembaga pendidikan khususnya Pascasarjana UIN Alauddin Makassar berusaha menyediakan atau menambah jumlah pegawai. perekrutan pegawai dapat diartikan usaha menetapkan jumlah dan kualitas para pegawai yang akan digunakan dalam jangka waktu yang lama. Jumlah tenaga pun harus diperhitungkan dengan kualitas dan kebutuhan nyata berdasarkan beban kerja, sehingga dapat berdaya guna dan berhasil memenuhi kebutuhan roda organisasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar demi meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

Kualitas pelayanan akademik bersumber dari sumber daya manusia (SDM) yaitu staf, serta fasilitas (sarana-prasarana) yang memadai. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin puas pelanggan. Guna meningkatkan kualitas, kepuasan, dan mutu suatu lembaga pendidikan khususnya Pascasarjana UIN Alauddin Makassar agar dikenal lebih baik oleh mahasiswanya maupun masyarakat, yang terpenting adalah adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Dengan

sarana dan prasarana yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang belum memadai seperti *wifi*, peralatan aktualisasi, media ekspresi, gedung dan fasilitas lain dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

E. Pembahasan

1. Persepsi Mahasiswa

Konteks pelayanan sikap dan pelayanan pegawai yang diperlihatkan merupakan dimensi krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh mahasiswa bila dimensi di abaikan atau sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama maka Pascasarjana UIN Alauddin Makassar akan mendapatkan penilaian yang kurang baik dari mahasiswa apabila tidak bisa memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, sikap atau cara pegawai dalam melayani mahasiswa dengan baik berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*) menurut penulis keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintergrasian empat pilar yang saling berkaitan erat:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan dan
- d. Kenyamanan layanan.

Keunggulan layanan tidak bisa terwujud apabila salah satu pilar lemah, untuk mencapai tingkat keunggulan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami pekerjaannya secara mendalam, bersikap ramah dan bersahabat, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam

melayani mahasiswa, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang langsung maupun tidak langsung dengan *job* pekerjaannya, dan mampu menangani keluhan mahasiswa secara profesional. Sekalipun upaya mewujudkan keunggulan layanan bukanlah pekerjaan mudah, namun apabila organisasi mampu melakukannya maka manfaat didapatkan sangat besar baik lembaga pendidikan, mahasiswa maupun pegawai.

Kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Dalam pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa masih jauh dari harapan yang semestinya mereka terima sesuai dengan prestasi Pascasarjana telah ditorehkannya dari segi manajemen, hal ini tidak berbanding lurus dengan pelayanan yang ada. Pelayanan lambat, kurang tepat, keramahan dan kenyamanan dari pegawai di nilai kurang ketika melayani mahasiswa, tidak mendapatkan jaminan (kepastian) dari pelayanan ini berdampak negatif sehingga memunculkan rasa keragu-raguan dalam menggunakan layanan tersebut.

Memperhatikan hal tersebut secara seksama dari dimensi kualitas. Penulis sepaham dengan pendapat Pasurahman dalam Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana bahwa ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tengibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*releability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*ansurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai: bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.²⁰³

Kualitas Pelayanan dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan kualitas disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan mahasiswa. Pelaksanaan pelayanan berkualitas sangat penting dalam era persaingan ini. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula mahasiswa terpuaskan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan mereka. Menurut Pasurahman yang dikuti oleh Irwan Misbach ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dari *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk.²⁰⁴

²⁰³Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*. h. 27-28.

²⁰⁴ Irwan Misbach, *Kualitas Layanan Bank Syariah*. h. 86.

Menurut penulis ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan akademik diantaranya:

- a) Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalkan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung.
- d) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- e) Fasilitas pendukung lainnya.

Memperhatikan hal tersebut di atas telah dipaparkan secara jelas dimensi dan ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik, jika hal ini di kesampirkan dan menutup mata untuk mewujudkannya maka niscaya pelayanan yang diharapkan mahasiswa masih jauh dari kata ungkapan berkualitas. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan lembaga pendidikan dalam menyediakan layanan dan SDM serta memenuhi harapan mahasiswa secara konsisten dan berkesinambungan. Dengan demikian, menciptakan pelayanan berkualitas sesuai keinginan pengguna layanan dan melampaui harapan mereka.

Bertitik tolak dari pemikiran akan pelayanan akademik yang berkualitas menekankan pada kinerja pegawai yang mengarah kepada kebutuhan dasar mahasiswa. Salah satu asumsi yaitu etika dan kedisiplinan sudah dipahami sebagai suatu nilai terpenting tetapi belum diaplikasikan dalam suatu tindakan pelayanan dengan mengacu pada peraturan-peraturan pemerintah yang telah ditentukan dan peraturan perguruan tinggi di tuangkan dalam bentuk *Standar Operasional Prosedur* (SOP) mesti ditaati dan dijalankan agar pelayanan berkualitas. Secara empiris pelayanan sering dijalankan tidak konsisten dengan aturan-aturan yang berlaku

tetapi lebih cenderung kepada tindakan pelayan dan dilayani sekalipun itu tidak adil pada pihak mahasiswa.

Kenyataan ini berlangsung terus menerus hingga sampai sekarang ini. Asumsi penulis beranggapan bahwa fenomena ini disebabkan oleh sikap dan perilaku pegawai yang tidak berlandaskan kepada aturan main yang telah ditetapkan oleh pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar. Pelayanan administrasi akademik merupakan tanggungjawab pegawai untuk memberikan rasa kepuasan kepada mahasiswa yang dilayaninya, namun masih sering kesalahan dalam pelayanan akademik yang orientasinya masih jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan yang baik.

Seringkali pegawai menempatkan dirinya sebagai terlayani dari pada melayani. Hal ini berdampak tidak baik karena sikap dan perilaku mengabaikan aspirasi dan kepentingan mahasiswa maka pelayanan pun jauh dari kata kualitas. Dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar maka disimpulkan persepsi mahasiswa sebagai berikut:

- (1) Mahasiswa menilai pelayanan yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dari Bukti langsung (*tengibles*) untuk sarana dan prasarana sudah memadai dari segi perkuliahan walaupun sebenarnya masih ada kekurangan-kekurangan yang perlu dilengkapi demi menunjang proses pelayanan administrasi berjalan lancar, baik dari segi kelengkapan dokumen, wifi, dan gedung baru agar nantinya penataan pengadministrasian tidak amburadul disebabkan oleh berpindahnya tempat perkuliahan.

- (2) Bukti langsung kehandalan (*reability*) masih jauh dari kata kualitas ini dikarenakan pelayanan masih lambat mendapatkan merespon dari pegawai, tidak mendapatkan kepastian dari pelayanan, janji hanya sekedar tinggal janji semata tanpa ada tindak lanjut dari kesepakatan semula sehingga menimbulkan ketidak pastian dikalangan mahasiswa,
- (3) Bukti langsung daya tanggap (*responsiveness*) untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai kadang kala membantu mahasiswa dan kadang kala pula tidak membantu mahasiswa ini tergantung dari siapa yang melayani pada saat itu, apakah ada ikatan emosional antara pegawai dan mahasiswa atau sebaliknya tidak ada hubungan sama sekali, dengan cara itu pelayanan tidak akan berjalan normal seakan-akan ada pembeda antra mahasiswa satu dengan mahasiswa lainnya.
- (4) Bukti langsung Jaminan (*ansurance*) keramahan dan kenyamanan kurang serta jaminan keamaan dalam pelayanan akademik tidak ada sehingga menimbulkan keragu-raguan ketika menggunakan jasa tersebut. Hal ini disebabkan karna ketidak disiplin pegawai menjalankan tugas pokok yang telah di amanahkan kepadanya serta menyampirkan asas-asas dalam pelayananan, penulis melihat fenomena ini dari berbagai sudut pandang yang menyebabkan *input* dan *output* pelayanan akademik tidak berkualitas disesbabkan oleh ketidak pahaman pegawai dalam melayani mahasiswa sebagai pengguna jasa yang harus di prioritaskan dan memenuhi ekspektasi mahasiswa dan pegawai hanya sekedar melayani begitu saja tanpa mengetahui kaedah-kaedah dalam pelayanan.

(5) Bukti langsung empati mahasiswa mempunyai persepsi tersendiri mengenai hal kemudahan mendapatkan layanan administrasi akademik disebabkan oleh rumitnya pelayanan, tidak konsisten dan tebang pilih dalam melayani mahasiswa. Kejadian seperti menimbulkan persepsi mahasiswa bahwasanya pegawai tidak bekerja secara profesional atau melayani mahasiswa sesuka hatinya tanpa memperhatikan prosedur yang ada, walaupun demikian, mesti memperlihatkan bagaimana memperlakukan mahasiswa sebaik mungkin mengingat bahwa pengguna jasa dapat dikategorikan sebagai raja merasakan langsung pelayanan karena penentu tingkatan kualitas atau tidaknya terletak pada ekspektasi. Jika mereka mempersepsikan layanan baik sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikatakan baik begitu pula dengan sebaliknya semakin jauh dari harapan mereka maka pelayanan tersebut dikategorikan tidak berkualitas.

Ke lima point tersebut di atas yang telah menggambarkan secara umum oleh mahasiswa tentang tingkat kualitas pelayanan administrasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sangat memperhatikan di mana pelayanan sudah tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak pengelola, di samping persepsi mahasiswa yang telah diutarakan sebelumnya mengatakan bahwa pelayanan jauh dari kata kualitas, hal ini tidak mengherankan karena proses pelayanan di Pascasarjana. Dari hasil pengkajian di lapangan penulis menemukan 3 macam pelayanan diberikan oleh pegawai kepada mahasiswa diantaranya yaitu:

(a) Pelayanan kepada mahasiswa pada umumnya

Pelayanan kepada mahasiswa secara umum yang dimaksud oleh penulis adalah mahasiswa reguler di mana mereka kuliah layaknya pada mahasiswa yang

kuliah senin-jumat. Pelayanan yang mereka dapatkan pada umumnya seperti yang rasakan selama mengenyam pendidikan di kampus ada interaksi antara mahasiswa dengan pegawai tanpa ada perantara apapun.

(b) Pelayanan kepada mahasiswa memiliki pekerjaan (Non Reguler)

Pelayanan kepada mahasiswa non reguler di mana mereka mendapatkan kebijaksanaan dari pegawai yang mana pelayanan tidak sama dengan mahasiswa pada umumnya, pelayanan bisa melalui perantara apakah itu melalui *Handpone* (HP) tanpa datang ke kampus urusan administrasi bisa diselesaikan dengan mudah tetapi ada cacatan perlu diketahui bahwa mahasiswa yang non reguler mesti membawa hadia untuk mempermudah pelayanan administrasi (balas budi).

(c) Mahasiswa eksekutif (pejabat)

Mahasiswa yang tergolong eksekutif (pejabat) ialah mahasiswa yang mengenyam pendidikan di kampus namun mempunyai jabatan struktural penting di birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang mereka dapatkan sungguh berbeda dari kedua macam pelayanan sebelumnya antara mahasiswa umum dan mahasiswa yang mempunyai pekerjaan (Non Reguler), mahasiswa eksekutif ini diperlakukan layaknya seorang raja di mana mahasiswa yang mengatur pegawai sesuai dengan keinginan mereka, tidak sampai di situ, mereka juga mendapatkan kemudahan-kemudahan luar biasa. Mempermudah pelayanan mahasiswa eksekutif tidak tanggung-tanggung memberikan hadia kepada pegawai sebagai tanda terima kasih atas apa yang telah diberikan dan ini berjalan sampai saat sekarang.

Sungguh ironis melihat keadaan pelayanan di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, mempunyai 3 macam pelayanan diberikan kepada mahasiswa dan sarat akan nilai tertentu, fenomena ini sudah terjadi sejak lama namun tidak ada langkah

kongkrik untuk memperbaiki seakan-akan kejadian tersebut seperti dibiarkan begitu saja, hal ini kemudian sudah bertolak belakang dengan cita-cita para pemimpin terdahulu menciptakan suasana kondusif, dilingkungan kampus serta menuju kampus beradab sepertinya sulit mewujutkan hal tersebut dikarena para pegawai telah mengeyampingkan persoalan umum dan mendahulukan persoalan pribadi.

Terlepas dari persoalan itu, tidak serta merta memperhatikan pelayanan di Pascasarjana masih banyak yang harus diperbaiki dari sisi pelayanan seperti penulis telah kemukakan pada pembahasan sebelumnya telah mengutarakan bagaimana kondisi pelayanan administrasi, ada bermacam-macam bahkan sampai ada tidak tersentuh oleh pelayanan. Sebut saja mahasiswa non reg mereka sama sekali tidak bisa mengakses pelayanan. Oleh sebab, mahasiswa tersebut kuliah pada hari sabtu dan minggu padahal tidak ada pelayanan pada saat itu karena hari libur, yang ada cuman pegawai yang piket saja.

Sejauh penulis memandang selama ini bahwasanya perlu ada regulasi yang jelas mengatur tentang tata pelayanan yang baik. Persoalan kemudian ada pihak terlayani di lain pula ada pihak yang tidak terlayani. Maka dari itu, agar ada keadilan diantara mahasiswa penulis berpendapat bahwa perlu penambahan jam kantor dari hari biasa di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar untuk mengkomodir kepentingan dan kebutuhan mahasiswa dalam proses perkuliahan sebab jika hal itu di kesampingkan maka pelayanan ini tumpang tindih hanya melayani satu pihak saja, Kalau demikian itu terjadi, maka pelayanan jauh dari kualitas. Sebab itu, maka tidak heran mahasiswa mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan administrasi Pascasarjanan UIN Alauddin Makassar jauh dari kualitas. Menurut Mifta Thoha bahwa:

Selama abad ke-21 paling sedikit ada perempat literatur administrasi pelayanan yang berpusat pada pemikiran oleh Woodrow Wilson, Frederick Taylor, Luther Gulick dan Herbert Simon. Banyak dari pandangan mereka itu mengemukakan gambaran tentang ilmu yang netral dari nilai. Demikian juga, hampir dari mereka memberikan model normatif yang seharusnya dipergunakan sebagai pedoman dalam mengatur dan melaksanakan organisasi (*a normative model for the conduct of agencies*).²⁰⁵

Pilihan yang dipergunakan untuk membangun model ini adalah uraian yang menjelaskan peranan pegawai, terutama hubungan dengan proses pelayanan kepada mahasiswa, prinsip-prinsip efisiensi. Hal ini mesti menjadi perhatian oleh Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sebagai titik utama untuk memperbaiki secara terus menerus agar pelayanan administrasi akademik tidak memberikan ruang dan waktu kepada siapapun untuk diperlakukan secara istimewa demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada mahasiswa. Membahas mengenai pelayanan terpusat kepada mahasiswa ada beberapa point perlu diperhatikan secara bersama diantaranya ialah:

- (1) Mengerti apa yang sesungguhnya diinginkan oleh mahasiswa
- (2) Memperhatikan kepuasan mahasiswa
- (3) Memahami ekspektasi mahasiswa dengan menjawab 4 pertanyaan, yaitu:
 - (a) Layanan macam apa yang diharapkan oleh mahasiswa?
 - (b) Tingkat kualitas yang bagaimana dibutuhkan untuk memuaskan ekspektasi mahasiswa.?
 - (c) Apa sebenarnya pentingnya dari setiap ciri pelayanan tersebut.?
 - (d) Bagaimana mahasiswa puas dengan kualitas pada suatu tingkat kini.?

Jika hal ini diterapkan dalam pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, penulis meyakini 100% bahwa segala sesuatunya akan berjalan

²⁰⁵Mifta Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer* (Cet. III; Jakarta: Kencana, 2010), h. 83.

dengan baik dan lancar tanpa merugikan pihak lain. Baik dari pimpinan, pegawai sampai pada mahasiswa terjalin hubungan yang baik karena semuanya berjalan pada koridornya masing-masing.

2. Kendala dalam pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Terkait dari masalah pelayanan akademik yang dihadapi oleh pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar terhitung masih jauh dari kualitas diharapkan oleh mahasiswa, ini tidak terlepas dari kendala yang dihadapi dalam pelayanan akademik. Menurut mahasiswa ada beberapa kendala dalam pelayanan administrasi yaitu:

5) Tidak disiplin

Rasa disiplin pegawai ketika masuk kantor yang telah ditetapkan sehingga menuai kontradiktif di kalangan mahasiswa, keterlambatan berimplikasi kepada pelayanan akademik berbagai agenda-agenda selanjutnya pun mundur dengan kata lain bahwa ketidaksiplinan dari pegawai serta daya tanggap dan respon pegawai memenuhi dan menyelesaikan berkas mahasiswa tidak tepat waktu dengan kata lain harus menunggu, kejadian semacam ini berdampak negatif secara keseluruhan dari pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, karena pegawai tidak memperhatikan aturan main dan mereka melayani sesuka hati tanpa melihat upaya pemberian pelayanan baik. Menurut keputusan Menteri Perberdayaan Aparatur Negara (MEMPAN) Nomor 81 tahun 1993 mengandung unsur:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap dan berperan pada efisien dan efektivitas.
- 3) Mutu proses dan hasil dari pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁰⁶

Pelayanan administrasi sangat perhatian terhadap terwujudnya tata kelola yang baik dan amanah, itu terwujud dengan lahirnya sistem demokratis dan diselenggarakan secara baik, bersih, transparan dan beribawah.

6) Pelayanan Rumit

Rumitnya pelayanan administrasi akademik hingga menyulitkan mahasiswa untuk mengaksesnya. Salah satu contoh bagaimana rumitnya pelayanan akademik pada Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yaitu, dalam pengurusan mendapatkan tanda tangan dari Direktur Pascasarjana mesti melalui prosedur minimal 3-4 orang sebelum Direktur menanda tangani berkas tersebut

- 1) Staf pegawai
- 2) Kejur Prodi
- 3) KTU (Ketua Tata Usaha) dan
- 4) Asdir 1 (Asisten Direktur)

²⁰⁶Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Masyarakat*. h. 20.

Menurut penulis Begitu banyak yang ikut serta dalam paraf sudah mencerminkan bahwa pelayanan akademik sudah jauh dari kata mudah mengakses sebab harus mendapatkan persetujuan dari ke empat orang tersebut padahal penulis melihat fakta kongkrit di lapangan mereka tidak membaca dan memeriksa dengan seksama apakah ada kesalahan atau kekeliruan pada dokument tersebut, mereka langsung memberikan paraf yang kadang kalah terjadi kekeliruan di dalamnya dan berakibat pada proses pelayanan akademik.

Proses pelayanan yang rumit tidak hanya sampai di situ saja. Melaingkan proses yang begitu panjang sehingga memerlukan waktu yang banyak. Salah satu contoh; pada saat pengajuan judul penelitian menghabiskan waktu selama tidak kurang dari seminggu lamanya untuk memproses dokumen tersebut, idealnya pengajuan judul semestinya tidak menghabiskan waktu cukup lama dan memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk proses selanjutnya.

Penulis berpandangan bahwa paradigma seperti ini harus dirubah, jika prosedur-prosedur yang diterapkan oleh Pascasarjana tidak di evaluasi kembali secara berkala, apakah sistem yang diterapkan sudah berjalan secara maksimal ataukah memang personal yang menjalankan prosedur tersebut belum paham sama sekali mengenai tata cara prosedur yang ada, pada *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ada sudah jelas-jelas tertulis bahwa harus melayani semaksimal mungkin dan tidak memakan waktu yang banyak.

Pegawai sangat lambat memenuhi permintaan mahasiswa untuk dilayani sampai-sampai pelayanan administarsi akademik membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memproses permintaan mahasiswa, seringkali penulis mendapatkan pegawai bersantai-santai di luar jam kantor, melayani mahasiswa sesuai dengan

keinginan pegawai tanpa memperhatikan prosedur yang ada, akibatnya membuat mahasiswa harus menunggu. Hal ini disebabkan bahwa minimnya pengetahuan mengenai pelayanan, pelatihan, pengalaman serta kesadaran dalam diri pegawai mengenai tanggungjawab mereka menjalankan tugas adan amanah yang telah diberikan. Hal ini terjadi karena penempatan pegawai tidak sesuai dengan tupoksinya masing-masing sehingga terjadi berbagai kendala dalam pelayanan.

Penempatan adalah pemberian tugas atau penugasan kembali seorang pegawai kepada pekerjaan barunya Penempatan tenaga kerja merupakan suatu usaha untuk menyalurkan kemampuan sumber daya manusia sebaik-baiknya dengan jalan menempatkan pegawai yang tepat atau jabatan yang paling sesuai sebagaimana firman Allah swt dalam QS. An-Nisa⁷ 4: 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.²⁰⁷

Ayat di atas menjelaskan tentang suatu amanat yang wajib disampaikan kepada yang berhak menerimanya, maksudnya dalam memberikan amanat atau tugas harus kepada ahlinya, yaitu orang yang benar-benar mempunyai keahlian di bidang tersebut. Jadi dalam penempatan seorang pegawai yang harus diperhatikan, yakni dari segi kemampuan dan keahlian yang dimiliki, sehingga apabila penempatan

²⁰⁷Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*. h. 128.

pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, maka pegawai tersebut akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan serta menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga tujuan akan lebih mudah tercapai.

Penempatan pegawai pada dasarnya bertujuan untuk menempatkan manusia yang tepat pada jabatan yang sesuai dengan minat dan kemampuannya. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai. Manusia sebagai tenaga kerja merupakan unsur yang sangat penting bagi organisasi, maka pengelolaan SDM harus dilakukan secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan akan kemampuan SDM atau yang sesuai dengan tuntutan lembaga. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama organisasi agar dapat berkembang secara produktif. Dengan demikian, pelaksanaannya hendaknya memerhatikan prinsip efisiensi yaitu kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan oleh lembaga yang bersangkutan dengan yang dimiliki oleh pegawai.

Salah satu kekhawatiran (*concerns*) yang tergolong fundamentalis terhadap pelayanan modern sekarang ini adalah memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa dalam mengakses layanan yang telah disediakan untuk mendorong timbulnya rasa ingin terus menerus menggunakan layanan tersebut. Terselenggaranya pelayanan baik untuk memberikan akuntabilitas kepada mahasiswa merupakan hal yang mendasar dilakukan pihak Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Menghasilkan pelayanan baik perlu dipandang ke depan bahwa tingkat kualifikasi dan profesionalitas pegawai berpengaruh signifikan terhadap hasil kerja yang di hasilkan Gambaran yang di kemukan oleh Riza Syafrisal C. Gasalba

berdasarkan dari kompetensi dan kualifikasi adalah hal terpenting dalam pelaksanaan administratif sebagai berikut²⁰⁸



Gambar 4.3.

Gambaran di atas memperlihatkan begitu pentingnya Sumber daya manusia (SDM) dilihat dari kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki untuk menunjang pekerjaan mereka sehingga apa yang ingin dicapai dalam organisasi bisa terwujud. Olehnya karena itu, Pascasarjana memilih dan menyeleksi pegawai berdasarkan kemampuan yang mereka miliki baik dari pendidikan, keahlian, pengalaman dan training (pelatihan-pelatihan telah diikuti) untuk di tempatkan pada posisi penting dikarenakan hal akan memberikan sebuah dampak positif dan negatif jika tidak melakukan seleksi yang benar.

²⁰⁸Riza Syafrisal C. Gasalba, *Penerapan Standar ISO 9001:2008 Relevansinya Dengan Standar Nasional Pendidikan*, h. 39.

Menurut Hadari Nawawi yang dikutip oleh Danang Sunyoto menyatakan bahwa sumber daya manusia meliputi tiga pengertian, yakni: *Pertama*, sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja pada suatu lingkungan organisasi tertentu yang kemudian dinamakan personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan. *Kedua*, sumber daya manusia merupakan potensi manusiawi yang menjadi penggerak organisasi dalam mencapai tujuan. *Ketiga*, sumber daya manusia merupakan asset yang berfungsi sebagai modal di dalam organisasi yang dapat mewujudkan sebagai potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan tujuan²⁰⁹

Pada hakikatnya sumber daya manusia merupakan inti dari semua sumber daya organisasi yang ada, karena hanya manusia yang mampu untuk mengatur arah dan tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan tujuan penciptaan manusia sebagai mana Firman Allah swt. dalam QS. al-Baqarah/2: 30.

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِیْفَةً ۗ . . .

Terjemahnya:

Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi..."²¹⁰

Ayat di atas menggambarkan tentang tugas manusia sebagai pengatur terhadap sumber daya yang lainnya. Karena sumber daya yang ada tidak dapat berfungsi secara optimal tanpa adanya SDM sebagai sumber daya utama. Untuk

²⁰⁹Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cet. II; Yogyakarta: CAPS, 2013), h. 3.

²¹⁰Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*. h. 6.

memanfaatkan sumber daya yang lainnya, maka syarat utama yang dibutuhkan manusia adalah potensi untuk memanfaatkan secara efektif dan efisien. Seorang pimpinan harus menyediakan sumber daya yang cukup dan penempatan pegawai tepat untuk menerapkan sistem kualitas. Untuk mencapai semua itu, perlu dipandang adanya pengembangan, komunikasi dan performansi personil, pimpinan harus pun memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Memilih personil berdasarkan kemampuan untuk memenuhi spesifikasi jabatan.
- b) Memberikan lingkungan kerja yang mendukung kesempurnaan dalam hubungan kerja baik.
- c) Merealisasikan kemampuan setiap anggota organisasi secara konsisten, metode kerja yang kreatif, dan kesempatan untuk berpartisipasi seluas mungkin.
- d) Menjamin bahwa tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik, tujuan dapat dimengerti termasuk bagaimana mereka mempengaruhi kualitas. Melibatkan semua pegawai dan menciptakan kualitas jasa bagi mahasiswa. Menyusun kegiatan terencana untuk memperbaiki kualitas pegawai. Mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa memotivasi personil untuk menyediakan kualitas jasa (*service*).
- e) Menerapkan perencanaan karir dan pengembangan pegawai.

Proses untuk mengatur kualitas SDM menjadi suatu alur pendekatan tersendiri yang dapat meningkatkan minat, semangat kerja dan memikat rasa kecintaan pegawai terhadap tugas yang akan dilaksanakan. Sehingga hasil kerja akan meningkat sesuai dengan perencanaan atau bahkan melebihi target awal. Jadi,

selalu berusaha untuk mengarahkan seluruh potensi yang dimiliki oleh SDM dalam menghasilkan daya saing yang berkualitas sesuai dengan harapan para pemilik kepentingan.

Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, pelayanan berkualitas sangat penting di era persaingan ini semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin puas pula orang menggunakan jasa tersebut. Mengkaji masalah pelayanan, menurut Hadari Nawawi mengatakan:

Hal yang tidak bisa terlepas darinya adalah orang-orang atau personal yang terlibat, baik langsung memberikan pelayanan maupun orang yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan. Personal di lingkungan organisasi kerja di sebut sebagai karyawan atau pegawai, merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari organisasi tersebut²¹¹

Perkataan terpilih ini memberikan arti tidak semua orang bisa memberikan pelayanan, sebab itu seorang karyawan harus memiliki keterampilan tertentu agar pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif dan efisien, di samping itu, mahasiswa sebagai penerima pelayanan juga akan memperoleh kepuasan.

- 7) Fasilitas yang digunakan untuk menunjang kelancaran pelayanan dinilai masih kurang.

Struktur pelayanan akademik yang telah dirancang Pascasarjana UIN Alauddin Makassar guna mendukung hasil proses pelayanan berorientasi kepada mahasiswa pada saat pengurusan dokumen bisa berjalan lancar, tentu ditunjang dengan sarana dan prasarana, dengan mengaitkan tersedianya perlengkapan maka semakin jelas bahwa pelayanan dirancang dan ditetapkan untuk memenuhi tuntutan

²¹¹Martini dan Hadari Nawawi, *Ilmu Administrasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007), h. 87.

dan perkembangan zaman baik dari ilmu pengetahuan, tingkat kerja, teknologi serta fasilitas khususnya.

Pascasarjan UIN Alauddin Makassar memiliki kelemahan-kelemahan dari segi fasilitas seperti; Alat Tulis Kantor (ATK), penataan dokumen, *wifi*, dan gedung. Terbatasnya fasilitas yang dimiliki berakibat pada tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa Pelayanan hendaknya terselesaikan dengan cepat tetapi membutuhkan waktu cukup lama lagi dikarenakan fasilitas yang digunakan tidak memadai. Sepatutnya pengelola Pascasarjan UIN Alauddin Makassar harus jeli melihat realitas yang ada agar supaya pelayanan akademik bisa sebagaimana mestinya. Memberikan pelayanan perlu adanya sarana dan prasarana pendukung, baik itu SDM maupun perangkat elektronik/teknologi, sedangkan sarana dan prasarana yang tersedia dan digunakan sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan masih kurang, sehingga layanan yang dilaksanakan Pascasarjan UIN Alauddin Makassar belum efektif dan efisien.

- 8) Kurangnya pegawai ini berdampak terganggunya sistem pelayanan dikarenakan pegawai rata-rata merangkap pekerjaan.

Jumlah pegawai untuk melayani mahasiswa merupakan hal yang esensial, di sisi lain mahasiswa sangat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat dan menyenangkan di sisi lain pula pegawai bekerja standarisasi aturan yang sudah ditentukan. Sehingga dibutuhkan kesepahaman dalam pelayanan dan membentuk sistem pelayanan yang berorientasi kepada mahasiswa. Di samping itu, dari SDM pegawai yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar hanya berjumlah 14 dan tidak ada satu pun yang berlatar belakang administrasi di tambah minimnya

pengalaman dan pelatihan mereka dapatkan untuk menunjang pekerjaan sehari-hari melayani pimpinan, dosen dan mahasiswa.

Keadaan ini tidak sampai disitu saja melihat kuantitas pegawai Pascasarjana UIN Alauddin Makassar dinilai masih kurang baik, ini dikarenakan bahwa masih ada beberapa posisi kosong seperti halnya dengan meminta dosen memasukkan nilai, untuk mengisi kekosongan tersebut, pegawai yang notabenenya mempunyai pekerjaan pokok maka mereka mesti menambah jam pekerjaan dengan merangkap pekerjaan lain. Penulis berpandangan semakin banyak volume pekerjaan maka kuantitas pegawai seharusnya berbanding lurus agar tidak ada tumpang tindih, ketika seseorang mempunyai beban pekerjaan yang banyak maka secara otomatis mereka tidak fokus terhadap pekerjaan yang telah diamanahkan kepadanya dan tidak bisa dipungkiri pelayanan tidak akan berjalan dengan baik.

3. Upaya peningkatan kualitas pelayanan

Upaya yang ditempuh pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan. Semua akan berhasil dengan baik, manakala didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Apabila dikaitkan dengan pemberian layanan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar demi kelangsungan dan keberadaan institusi, lembaga telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikutsertakan tenaga administrasinya pada pendidikan dan pelatihan. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, sehingga hasil itu belum dapat dicapai secara maksimal.

Apabila dikaji secara mendalam, prinsip pelayanan kenyamanan tersebut meliputi komponen yang bisa dilakukan melalui langkah sebagai berikut. Adanya komitmen terhadap manajemen, membangun tim sebagai penjamin mutu, adanya

pengukuran kualitas, membangun kesadaran kualitas kepada pegawai akademik, menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan, perlunya pendidikan dan pelatihan dan hal ini telah dilakukan baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administrasi, menyusun tujuan dengan jelas, dalam hal ini tujuan umum telah dicanangkan dalam visi dan misi lembaga, sedangkan secara khusus setiap pegawai atau person yang menjabat memiliki pertelahan tugas, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih.

Peningkatan SDM ini sangat penting, sebab tanpa adanya SDM yang cukup, maka tingkat pemikiran akan selalu kepada hal-hal yang konvensional dan terjadi asing dengan hal-hal yang bersifat pembaharuan. Bahkan semua permasalahan yang muncul baik dari prinsip, standar, langkah dan strategi dalam pelaksanaan layanan. Secara singkat dikemukakan bahwa manfaat potensial dari pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi ditunjukkan dengan adanya keefektifan dan keefisienan dalam pemberian layanan, sehingga semuanya mendukung jalannya sistem administrasi.

Begitu pula dengan pentingnya pemberian pelayanan yang dikaitkan dengan perangkat elektronik atau sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan. Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung layanan tidak bisa terpisahkan dari pelaksanaan pemberian layanan. Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa, upaya ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa.

Selain itu juga terpusatnya tempat layanan, hal ini tidak membuat bingung bagi mahasiswa dalam menerima layanan, bahkan untuk memberikan layanan mahasiswa yang berasal dari berbagai kalangan dan berbagai latar belakang kelulusan, pemberian layanan juga dilakukan dengan tiga model, baik itu layanan manual yang mahasiswa datang langsung, internet, dan media promosi.

Langkah fundamental yang harus dilakukan oleh pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar menjawab berbagai kendala dihadapi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik, harus menentukan arah, tujuan atau sasaran, kegiatan, fungsi dan tugas dari pelayanan administrasi dari setiap unit yang ada di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yang menyangkut layanan. Sebagai langkah meningkatkan kualitas pelayanan akademik upaya yang dilakukan oleh Pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar demi meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

- a. Menambah kuantitas pegawai mengingat pegawai masih kurang.
- b. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang dinilai berprestasi agar bisa meningkatkan lagi kinerjanya dan sebagai memotivasi buat yang lain agar memacu kinerjanya.
- c. Menambah fasilitas pendukung untuk memaksimalkan pelayanan akademik dan
- d. Melakukan pengawasan kepada pegawai dan evaluasi internal terhadap kinerja dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Keempat poin yang ada di atas sudah menggambarkan langkah yang ditempuh oleh pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar untuk terus memacu kepada peningkatan kualitas pelayanan akademik. Menurut penulis untuk mendukung upaya yang dilakukan oleh Pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin

Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan peningkatan kualitas perlu adanya beberapa dasar yang kuat yaitu:

- 1) Komitmen pada perubahan: pengelola yang ingin menerapkan konsep kualitas pelayanan harus memiliki komitmen yang atau tekad untuk berubah, sebab peningkatan kualitas pada intinya adalah melakukan perubahan kearah yang lebih baik, lebih berbobot. Perubahan pada dasarnya menimbulkan rasa takut, komitmen dapat menghilangkan rasa takut.
- 2) Pemahaman yang jelas terhadap kondisi yang telah ada; banyak kegagalan yang dialami dalam melaksanakan perubahan karna melakukan sesuatu sebelum sesuatu itu jelas.
- 3) Mempunyai visi yang jelas tentang masa depan; perubahan yang dilakukan hendaknya didasarkan pada visi tentang perkembangan, tantangan, kebutuhan, masalah, peluang yang akan dihadapi masa yang akan datang. Visi dapat menjadi pedoman yang akan membimbing tim dalam menjalankan peningkatan kualitas pelayanan
- 4) Mempunyai rencana yang jelas; rencana adalah pegangan dalam proses pelaksanaan peningkatan kualitas yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal maupun eksternal yang akan selalu berubah. Rencana harus selalu di *up-date* sesuai dengan perubahan tersebut dan keinginan para pengguna jasa.

Mencermati hal tersebut di atas, seyogyanya pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar harus lebih cermat dan teliti memperhatikan hal-hal yang bisa memberikan manfaat kepada pegawai diantaranya yaitu dalam meningkatkan kualitas:

- a) Pegawai yang termotivasi untuk bekerja secara produktif
- b) Pelayanan akademik yang berkualitas tinggi.
- c) Pegawai yang lebih terampil dan lebih profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
- d) Berkurangnya pemborosan waktu.

Dengan demikian peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebagai pelaksanaan aturan saja, tetapi juga memberikan konsekuensi dari pelaksanaan aturan tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Kualitas adalah memenuhi segala ekspektasi mahasiswa dan memberikan kepuasan antara pihak yang melayani dan dilayani sehingga tercapai kepuasan di kedua belah pihak, maka terciptalah kualitas.

Upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan maka fokus utama dari bagian akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, adalah pentingnya standar kerja dalam hal ini. Mengenai *Work Instruction* atau Instruksi kerja dan *Standard Operation Procedure (SOP)* Prosedur kerja disebabkan karena pada hakekatnya standar kerja merupakan pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menjadi bahan evaluasi keberhasilan dalam bidang tugas dan pekerjaannya. Dengan demikian, bagi setiap manajemen lembaga menyadari pentingnya standar kerja dalam melakukan suatu kegiatan.

Pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar ini dilakukan dengan prinsip kenyamanan, baik bagi penerima maupun pemberi layanan demi menciptakan pelayanan baik dan berkualitas serta tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya dan upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Mahasiswa mempersepsikan keadaan pelayanan akademik di Pascasarjana diantaranya yaitu:

- a. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik Pacasarjana UIN Alauddin Makassar sehingga tidak sesuai dengan harapan di karenakan:

- 1) Keandalan (*Reliability*), mahasiswa mempersepsikan bahwa mendapatkan pelayanan akademik masih jauh dari harapan mereka, ini di karenakan pelayanan yang dijanjikan tidak dilaksanakan dengan segera dan akurat sehingga membutuhkan waktu yang lama.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*) mahasiswa mempersepsikan bahwa pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kemampuan serta kecakapan pegawai melayani mahasiswa masih lambat dan mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.
- 3) Keyakinan (*Assurance*), mahasiswa mempersepsikan dari nilai sopan santun yang diperlihatkan pegawai dinilai kurang, ketika melayani mahasiswa di samping itu pula mahasiswa menaruh ketidakyakinan dengan apa yang informasikan pegawai. Sehubungan dengan itu, pegawai sering kali memberikan harapan yang tak pasti kepada mahasiswa sehingga ini menguragi rasa kepercayaan dan menimbulkan rasa keragu-raguan di kalangan mahasiswa. Dengan kata lain, pelayanan bervariasi tergantung dari orang yang melayani dan dilayani.
- 4) Empati (*Emphaty*), mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan yang dirasakan jauh dari kemudahan karena pelayanan masih terlalu sulit dan berbelit-belit.
- 5) Keberwujudan (*Tangibles*), mahasiswa mempersepsikan bahwa dari segi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk mendukung perkuliahan sudah memadai, namun perlu adanya kontrol berkesinambungan dari pihak pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, agar fasilitas yang tidak

layak dioperasikan seyogyanya diganti atau diperbaik supaya berfungsi dengan baik.

b. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan akademik di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar yaitu:

- 1) Pelayanan akademik Pascasarjana masih terkesan lambat
- 2) Sarana dan prasarana belum memadai dan masih perlu dilengkapi.
- 3) Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari kuantitas maupun kualitas masih jauh dari harapan sehingga pelayanan belum maksimal
- 4) Masih minimnya tingkat kedisiplinan dikalangan pegawai

c. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik diantaranya yaitu:

- 1) Dari segi sarana dan prasaran terus menerus dilakukan perbaikan agar proses perkuliahan maupun pelayanan akademik berjalan dengan baik.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap pegawai internal dan mengevaluasi hasil kinerja pegawai demi meningkatkan kualitas kinerja.
- 3) Menambah kuantitas serta memberikan pelatihan kepada pegawai supaya memaksimalkan kinerja.
- 4) Memberikan penghargaan (*reward*) kepada pegawai yang berprestasi dalam bidangnya sehingga bisa memotivasi pegawai lainnya untuk memacu dan meningkatkan performa mereka lebih baik lagi dari sebelumnya.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis mengharapkan bahwa hasil penelitian ini berimplikasi sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memepertahankan tingkat layanan yang memenuhi ekspektasi mahasiswa, maka dipandang perlu menyamaratakan pelayanan tanpa membedakan golongan. Dengan demikian, Pascasarjana UIN Alauddin Makassar harus memiliki manual kontrol dalam ruangan akademik sebagai bentuk upaya pada pegawai memberikan pelayanan kepada mahasiswa mempunyai dasar acuan yang jelas dan kuat mewujudkan kualitas pelayanan akademik.
2. Dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM) sebaiknya pimpinan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar melakukan perekrutan pegawai untuk mengisi kekurangan yang ada. Di samping itu pula, memberikan pelatihan kepada pegawai mengingat kompetensi dan kualifikasi SDM belum memadai demi meningkatkan profesionalitas, kedisiplinan, etos kerja, dan semangat yang tinggi untuk memuwujudkan kualitas pelayanan akademik.
3. Sebaiknya sarana dan prasarana (fasilitas) yang masih kurang hendaknya diperbaiki dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa, prioritas paling utama adalah gedung. Persoalan kemudian adalah Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sampai saat sekarang ini belum sama sekali memiliki gedung sendiri. Penulis menyarankan kepada pengelola Pascasarjana UIN Alauddin Makassar hendaknya mempunyai gedung sendiri agar tidak mengganggu proses pelayanan administrasi akademik yang diakibatkan sering berpindah dari tempatnya dari tempat satu ke tempat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syarisay. *Manajemen Pendidikan Tinggi* Edisi Revisi. Jakarta: Kencana, 2009.
- Al-Bukhari, Abu Abd Allah Muhammad bin Isma'il ibn Ibrahim ibn al-Mugirah ibn al-Bardizbat. *Sahih al-Bukhariy*, juz III. Beirut: Dar al-Fikr, 1992
- Arikunto, Suharsimi. *Organisasi Dan Administrasi Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*. Cet. II; Jakarta: PT Raja Grafindo, 1993.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (Cet. III; Jakarta: Rajawali Press, 2009), h. 205.
- Burhanuddin, Yusak. *Administaris pendidikan Untuk Fakultas Tarbiyah Kompone MKDK*. Cet. III; Bandung: CV Pustaka Setia, 2005.
- Darmawangsa, Andi. “Persepsi Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Syariah No-Bank Di Kota Makassar”, *Disertasi*. Makassar: UIN Alauddin, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta: PT Sygma Exmedia Arkanleena, 2009.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Edisi IV. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Diana Anastasia & Fandy Tujiptono. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Djanali, Supeno. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Confidence) Pendidikan Tinggi Bidang Akademik*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003.
- Djastuti, Indi dan Renata Arimawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro” *Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis* 2, no. 2 (2013): h. 1-9.
- Djokopronoto, R. & R. Eko Indrajit. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern* Edisi I. Yogyakarta: Andi Offiset, 2006.

- Handoko, T. Tani. *Manajemen* Edisi 2. Cet XVIII; Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2003.
- Hardijdosoadarmo, Soewarso. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Cet. VII; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Istianto, Banbang. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons. *Service Management Operation, Strategy, Informastion Technology*. United State: United States Library of Congress, 2004.
- Jannah, Fathul. “Manajemen Mutu Akademik Perguruan Tinggi Agama Islam Samarinda “Studi Kasus STAIN dan STIS Samarinda”. *Disertasi* Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2014.
- Jusmaliani. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Insani*. Cet. I; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011..
- Komariah, Aan Engkoswara. *Administrasi Pendidikan*. Cet. III; Bandung: Alfabeta, 2012.
- Kotler, Philip. *Marketing Manajemen The Mellenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2000.
- La Rama. “Persepsi Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Pelaksanaan Supervisi Pengawasan Akademik Pada SMP Negeri Kota Kendari”, Makassar, Tesis. PPs UIN Alauddin, 2013. Mishra,
- Mahtar, Muh. Quraisy. *Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Pemustaka*. Makassar: Alauddin University Press.
- *Manajemen Dan Orgaanisasi Perpustakaan*. Cet. II; Makassar: Alauddin Press, 2014.
- Makmur, H. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Cet. I; Bandung: PT Refika Aditama, 2007.
- Mas, Sitti Roskina. *Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan Madrasa Aliyah (Studi Kasus Pada Man Insan Cendikia Gorongtalo)*. Tesis. Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2009.
- Masri, Abd. Rasyid. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Analisis Hasil Penelitian Sosial)*. Cet. I; Makassar: Alauddin University Press, 2013.

- Misbach, Irwan. *Kualitas Pelayanan Bank Syariah*. Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. XXVII; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. XXV; Bandung Remaja: Rosdakarya, 2008.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2008.
- Muhajir, Neong. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Cet. VIII; Jogjakarta: Rake Selatan, 1998.
- Muhammad. “Persepsi Peserta Didik terhadap Peilaku Pendidik Di Madrasa Aliyah Negeri 2 Tanjung Pura Kabupaten Langkat Provinsi Sumatra Utara”, *Tesis*. Makassar: PPs UIN Alauddin, 2009.
- Nata, Abudi. *Metodologi Agama Islam*. Cet. VIII; Jakarta: PT Raja Grafindo Persaada, 2003.
- Nawawi, Hadari dan Martini. *Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2007.
- Pirdata, Made. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Renika Cipta, 2004.
- Profil Pascasarja UIN Alauddin Makassar 2014.
- PP No 96 tahun 2012 tentang UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik <http://www.menpan.go.id/jdih/perundangundangan/peraturanpemerintah/file/3443-pp-2012-no-096start=140> (Diakses tanggal 20 Mei 2015).
- Rahmat. *Filsafat Administrasi*. Cet. I; Bandung: CV Pustaka Setia 2013.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi: dilengkapi Contoh analisis Statistik*. Cet. XIII; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Rahim, Ali. Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Madrasah Aliyah Kabupaten Sidrap Tinjauan Implimentasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan). *Tesis*. Makassar: Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2014.
- Ramli, Muhammad. *Manajemen Pelayan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Rasyid, Harun. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama*. Pontianak: STAIN Pontianak, 2000.

- Rohiat. *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*. Cet. IV; Bandung: PT Refika Adinata, 2012.
- *Manajemen Sekolah*. Cet. IV; Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Roihan, Ahmad. Persepsi Dalam Psikologi Lengkap. [http:// 8.blogspot.com](http://8.blogspot.com). .html. (Diakses tanggal 12 Maret 2015).
- Sagala, Saiful. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Cet. IV; Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sanjaya. *Quality Confidence in Higher Education: an Introduction*. Bangalore: Nasional Assesment and Accreditation Council, 2006.
- Sallis, Edwar. *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Cet. VII; Jogjakarta: IRCiSoD, 2008.
- Saniky, Hujair. *Membangun Paradigma Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Safaria Insani Press, 2003.
- Siraj, Arifuddin. *Evektivitas Organisasi UIN Alauddin Makassar*. Makassar: Alauddin Universiti Press, 2014.
- *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*. Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk., *Reformasi pelayanan Publik Teori, Praktek dan Implimentasi*. Cet. IV; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Shadily, Hassan & John M. Echols. *Kamus Inggris-Indonesia*. Cet. XXVI; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Slamet. “*PelayananAdministrasi Akademik Mahasiswa*”, *Manajemen Pendidikan* vol. 7, no. 2 (2012): h. 125-133.
- Sugiono, Metode *Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. XI; Bandung: Alfabeta, 2010.
- *Metode Penelitian Administrasi*. Cet. VI; Bandung: Alfabeta, 2004.
- Suhartini, Eka. *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Sukmadinata, Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet. III; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.

- Supriyanto, Triyo & Marno. *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Cet. II; Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Sutarno, NS. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Renika Cipta, 2010.
- Sutisna, Oteng. *Administrasi Pendidikan Dasar Teori Untuk Praktek Profesionalisme*. Bandung: Angkasa Jaya, 1983.
- Sutopo. *Administrasi Manajemen dan Organisasi* Edisi II. Lembaga Administrasi Negara RI, 1999.
- Sunyoto, Danang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. II; Yogyakarta: CAPS, 2013.
- Talizuduhu Ndraha, *Konsep Administrasi Dan Administrasi Di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara, 1989.
- *Manajemen Perguruan Tinggi*. Cet. I; Jakarta: PT Bima Aksara, 1988.
- Thoha, Mifta. *Ilmu Administrasi Publik Kontenporer*. Cet. III; Jakarta: Kencana, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Ofodet, 2008.
- Tobroni dan Imam Suprayogo. *Metode Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* Edisi 3. Cet. II; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PEDOMAN WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Jurusan/Konsentrasi :

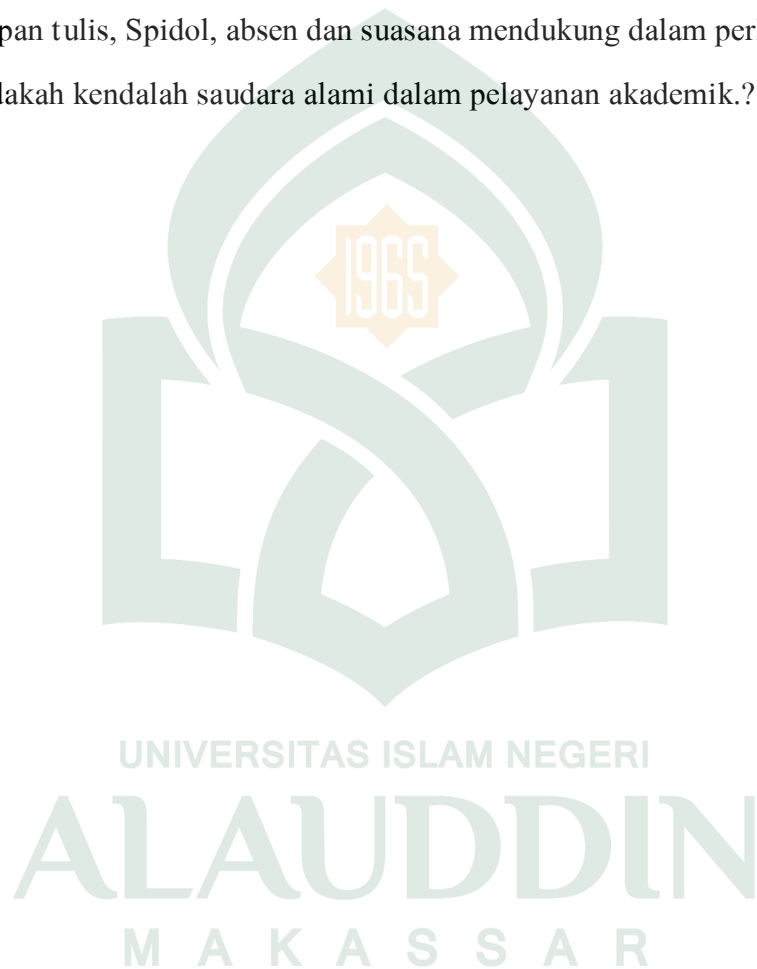
Alamat :

Umur :

A. Pertanyaan Untuk mahasiswa Pascasarjana

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?
2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?
3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?
4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?
5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?
6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?
7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurasi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?
9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?
10. Adakah kendala saudara alami dalam pelayanan akademik.?



PEDOMAN WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Nip :

Pangkat/Golo. :

Pendidikan Terakhir :

Umur :

B. Pertanyaan untuk Pegawai Pascasarjana

1. Apa latar belakang pendidikan terakhir saudara (i).?
2. Menurut saudara (i). Apakah latar belakang pendidikan sinkron dengan pekerjaan yang saudara saudara geluti saat ini.?
3. Bagaimana anda melihat dari Sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah memadai untuk menunjang pekerjaan saudara (i) sehari-hari.?
4. Apakah setiap permintaan mahasiswa anda layani dengan baik.?
5. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa apa saja yang menjadi Kendala.?
6. Menurut saudara (i). Upaya apa saja dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.?

PEDOMAN WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Nip :

Pangkat/Golo. :

Pendidikan Terakhir :

Umur :

C. Pertanyaan Untuk Pimpinan Pascasarjana

1. Apakah tatanan dan struktur organisasi kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap.?
2. Menurut Bapak bagaimana pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah berjalan lancar sebagaimana mestinya.?
3. Jika di lihat dari jumlah pegawai yang ada sekarang ini. Apakah bisa memberikan pelayanan akademik secara maksimal terhadap mahasiswa yang semakin hari jumlahnya semakin banyak.?
4. Apakah semua pegawai Pascasarjana menjalankan tugas serta kewajibanya sebagaimana mestinya.?
5. Bagaimana pandangan Bapak jika dilihat dari segi sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap atau masih kurang.?
6. Menurut Bapak kendala apa saja dihadapi dalam pelayanan akademik.?
7. Bagaimana upaya Bapak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.?

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Harmika
Semester : III
Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Secara pribadi dengan adanya sistem online untuk mendapatkan informasi tentang jadwal kuliah itu sendiri apalagi saya ini orang jauh dari tempat perkuliahan jadi tidak susah-susah lagi datang ke kampus hanya mengecek saja kapan kuliah, apakah jadwal sudah ada atau sebagainya. Sehingga saya tinggal saja di rumah terus browsing melihat informasi dari kampus secara online hal itu sangat membantu”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Sebagai mahasiswa kami menilai kedisiplinan Pegawai masih kurang”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Semua sudah terpenuhi”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Prosedur pelayanan akademik yang di berikan oleh Pascasarjana bertele-tele dan membutuhkan waktu lama”

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“Mahasiswa menilai dalam mengumumkan jadwal perkuliahan lambat dan mengganggu proses pembelajaran”.

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Terkesan lambat dan harus mengurus nilai masing-masing ketika ingin ujian tertutup”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Pegawai telah melayani mahasiswa dengan sebaik mungkin, menunjukkan dedikasi tinggi demi, serta selalu membantu dikala mahasiswa kesulitan ketika mengurus misalkan, ijin penilitia, keterangan kuliah, tanda tangan dan sebagainya, kami senang dilayani oleh pegawai karna kadang disambut dengan senyuman dan prilaku yang sopan”

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurangi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Ya kami merasa kecewa pastinya.”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Bahwa sarana dan prasarana di Pascasarjana sudah memadai dalam hal perkuliahan”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Menunggu”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Salahuddin
Semester : II
Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Informasi yang ada dalam situs resmi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar biasa tidak diperbaharui dengan apa yang ada realitas dilapangan, ketika ada perubahan atau informasi tentang perkuliahan, waktu libur, jadwal dan sebagainya itu tidak ada. Semestinya setiap pergantian seminster atau hari libur akadenik itu bisa diberitahukan lewat situs resmi Pascasarjana agar semua mahasiswa mengetahuinya”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Jika dari pegawai kayaknya hadir tepat waktu”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Kalau saya siah kurang mengetahuinya berhubung saya mahasiswa baru dan belum mengetahui secara pasti”.

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Tidak”

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“kadang terlambat”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Kadang ada nilai terlambat keluar dan kadang juga ada yang cepat”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Para pegawai Pascasarjana sopan dan ramah dalam memberikan layanan, ketika mahasiswa menanyakan sesuatu yang tidak dimengerti mereka memberikan informasi kepada mahasiswa dengan sopan menurut mereka”

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurasi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Tergantung dari masalahnya berat atau tidak”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Sarana dan prasarana semuanya terpenuhi”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Tidak ada”



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Mustamir
Semester : XII
Pekerjaan : Mahasiswa Program Doktor (S3) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

“Pelayanan yang saya rasakan selama kuliah di Pascasarjana ini sudah bagus dari sisi informasi berbasis IT memudahkan setiap mahasiswa mengaksesnya, terkadang tidak bisa kita dipungkiri bahwasanya masih ada yang harus dikelola dari segi informasi secara maksimal. Misalkan informasinya harus up to date agar kita bisa mengikuti dan mengetahui informasi. Meskipun demikian, tidak boleh menyalahkan siapa pun dikarenakan mungkin terlalu banyak kegiatan yang dikafer oleh pegawai dan lupa buat informasi terbaru mahasiswa. Ya pengelola dan mahasiswa mestinya saling mengerti antara satu dengan lainy”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

“Selama saya disini kehadiran pegawai sudah bagus”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

“Pengalaman saya semua kebutuhan mahasiswa dilayani dengan baik oleh staf”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

“Kadang kala ada namun itu tidak berarti. Namun pelayanan tetap berjalan”

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

“Biasanya ada terlambat”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

“Biasanya terlambat memasukkan nilai dan mahasiswa yang ingin ujian tertutup harus menunggu sesuai persyaratan”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

“Kadang kala kita mendapatkan pelayanan yaa ungkapan-ungkapan dari teman misalnya ada yang kurang bagus tapi ya kami merespon dengan baik”

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurangi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

“Saya rasa apa yang dijanjikan oleh pegawai. Alhamdulillah terpenuhi dengan baik”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

“Saya meganggap fasilitas dalam perkuliahan sudah baik dan lancar”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

“Sampai saat ini belum ada kendala ”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Wirayanti
Semester : IV
Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Mahasiswa dipermudah mengakses informasi karena sudah disediakan akses layanan internet”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Pegawai sebagian hadir, Iya”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Alhamdulillah selama mengurus administrasi akademik pegawai sudah memenuhi permintaan mahasiswa”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Merasa tidak berlele-tele”

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

“Mengenai jadwal kuliah sering terlambat dan itu sudah pasti mengganggu proses perkuliahan”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Tidak”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Alhamdulillah para pegawai sopan, ramah para dalam melayani setiap permintaan mahasiswa”.

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurangi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Ya jelas, karena sudah mengingkari janjinya, Misalnya kita mengurus nilai akan tetapi staf mengatakan oh iya, tunggu kami sibuk, tunggu sebentar namun setelah itu tidak dilayani lagi. Nah faktor itulah membuat kita kecewa”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

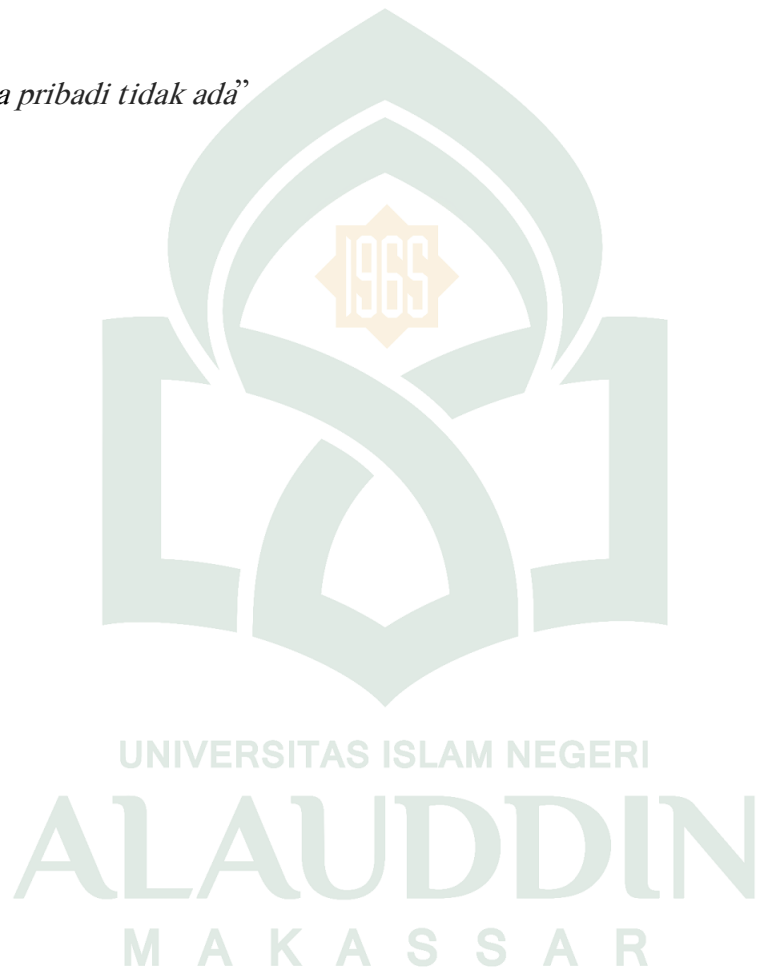
Jawab:

“Semua sudah terpenuhi namun, fasilitas seperti LCD sering rusak sehingga proses pembelajaran tidak maksimal”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Secara pribadi tidak ada”



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Suharia Syarif
Semester : IV
Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Iumayan, dalam hal ini internet bagus karena bisa diakses dengan mudah”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Kurang tau pasti apakah semua pegawai Pascasarjana datang tepat waktu atau tidak, akan tetapi melihat dari jadwal kuliah saya masuk pagi jam 08:00 ketika melihat kedatangan pegawai tidak semua pegawai datang tepat waktu seperti kita ketahui secara bersama jika jam kantor masuk pagi 07:30 masih ada juga yang datang 08:30 semestinya tidaka ada lagi datang terlambat, tapi kalau ingin menilai secara keseluruhan ya rajin”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Dalam memberikan pelayanan. Ia dilayani,tapi harus sabar,karna mahasiswa karna membutuhkan waktu yang cukup lama”.

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab

“Mahasiswa menilai prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana terlalu ribet, bertele-tele, prosedurnya terlalu banyak sehingga menyulitkan mahasiswa karena membutuhkan waktu yang cukup lama misalkan saja, untuk meminta tanda tangan apalagi kalau dosen yang bersangkutan keluar kota.

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.? *“dalam menilai*

Jawab:

“Jadwal perkuliahan, mahasiswa beranggapan tergantung dari dosen dan mahasiswanya. Karena kadang jadwal sudah ada, namun sebagian dosen tidak masuk. Begitupun kadang sebaliknya. Serta dalam mengumumkan hasil ujian dosen dinilai lambat dan menyulitkan mahasiswa. Apabila mahasiswa yang akan ujian tutup mereka kesulitan mengurus nilai

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Masih lambat”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Dalam memberikan pelayanan, pegawai di nilai kurang sopan dengan memberikan ekspresi wajah yang tegang, tegas dan tidak ramah”.

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurasi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Jelas akan kecewa jika pegawai ingkar janji dan itu dilakukan oleh pegawai bukan hanya sekali tapi berkali-kali”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Dalam hal fasilitas penunjang perkuliahan, mahasiswa menilai tidak semua terpenuhi misalnya: LCD yang kadang rusak begitu pula dengan AC kadang tidak berfungsi, sehingga mahasiswa mengalami kesulitan dalam proses pembelajaran karena panas”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Kendala-kendala dalam pelayanan yang diberikan yaitu dari segi waktu, misalnya dijanji besok, ternyata setelah keesokan harinya ternyata belum selesai”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Asriani
Status : Alumni Angk. 2014 Mahasiswi Program Megister (S2)
Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Mengakses informasi lewat internet itu mudah karena Pascasarjana dilengkapi beberapa fasilitas termasuk didalamnya free wifi buat seluruh kalangan mahasiswa (i) secara pribadi dengan menggunakan paswoord tersendiri agak mempermudah untuk login, jadi dalam mendapatkan informasi sangat mudah”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Mahasiswa menilai tidak semua pegawai hadir tepat waktu, namun sebagian mau tak mau, karena ceklok”.

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Dalam memberikan pelayanan, iya dilayani. Tapi harus sabar, karena mahasiswa harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Mahasiswa menilai, sebenarnya pelayanan yang diberikan,tergantung pegawainya, boleh dikatakan pelayanan berbeda-beda dan tergantung dari mood pegawai sendiri”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Memberikan pelayanan, iya dilayani. Tapi harus sabar, karna mahasiswa harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Mahasiswa menilai, sebenarnya pelayanan yang diberikan, tergantung pegawainya, boleh dikatakan pelayanan berbeda-beda dan tergantung dari mood pegawai sendiri”.

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“Dalam menilai jadwal perkuliahan, mahasiswa beranggapan tergantung dari dosen dan mahasiswanya. Karena kadang jadwal sudah ada, namun sebagian dosen tidak masuk. Begitupun kadang sebaliknya. Serta dalam mengumumkan hasil ujian dosen dinilai lambat dan menyulitkan mahasiswa. Apabila mahasiswa yang akan ujian tutup mereka kesulitan mengurus nilai”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Memgeluarkan hasil ujian dosen dinilai lambat, sehingga bisa menyulitkan mahasiswa. Apabila mahasiswa akan ujian tutup, maka kesulitan dalam mengatur”.

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Pegawai tidak menerapkan 3S yaitu senyum, salam, sapa”.

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurasi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Kami merasa kecewa jika sudah dijanji namun tidak terpenuhi dan itu bukan hanya sekali dilakukan tapi berkali-kali pegawai melakukannya”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Dalam segi fasilitas tidak semuanya terpenuhi, misalnya LCD yang rusak.”

10. Adakah kendala saudara alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Kendala-kendala dalam pelayanan yang diberika dari waktu, misalnya sudah dijanji besok ternyata setelah besoknya. Belum selesai”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Burahan Dolah
Semester : IV
Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Lumayan juga kan ada cerita lewat bahwa bisa mengakses informasi perkuliahan lewat internet tapi mendapatkna informasi lewat manual (Papan Pengumuman) di Pascasarjana sendiri selalu terlambat biasanya mendapatkan informasi dari mulut kemulut”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Menurut saya pegawai kadang terlambat kadang pula cepat kebetulan hari saya mau seminar namun pegawainya datang terlambat sehingga pelayanan pun tidak berjalan normal sehingga berdampak kepada kegiatan yang akan berlangsung dan mengalami keterlambatan beberapa waktu gara-gara harus menunggu kedatangan pegawai tersebut”.

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Ia pegawai memenuhi kebutuhan mahasiswa”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Sangat bertele-tele dan mesti mendatangi banyak tempat ke sana ke mari baru bisa mendapatkan tanda tangan”.

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“Lambatnya diumumkan jadwalnya sehingga untuk mengatur kegiatan itu susah. Sebagai mahasiswa asing kami sangat perlukan kepastian dari pengelola Pascasarjana kapan dimulai kuliah, libur dan final sehingga semuanya jelas dan dosen pun mengeluarkan hasil ujian itu bervariasi ada yang cepat dan adapula lambat”.

6. Menurut pandangan saudara (i), Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

“Lambat dalam mengumumkan hasil perkuliahan”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Mahasiswa menilai kurang senyuman dalam melayani, dan cuman orang tertu saja yang diperlakukan dengan sopan dan saya rasa semua mempunyai hati baik yang kuranya itu adalah senyumanya.”

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurasi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Kalau saya sebagai mahasiswa luar negeri terasa kurang kepercayaan pertama kali terasa begitu tapi dengan kelamaan kita mengetahui sistemnya jadi bisa dima’lumi atau dibiarkan, mungkin mereka punya rencana masing-masing. Saya rasa seperti itu”.

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Fasilitas lumayan baik”.

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“kendala yang dialami terutama bagi mahasiswa asing adalah menyampaikan informasi”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Hussam Dueramae
Semester : II
Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Untuk mendapat informasi dari kampus itu sendiri tidak susah-susah dikarenakan sekarang sudah canggih bisa langsung dari internet selain dari pada itu juga buat informasi secara manual disediakan pula papan pengumuman oleh pihak kampus di situlah biasanya mahasiswa dapat informasi. apalagi kita ini mahasiswa asing hampir tiap saat butuh akan informasi jadi merasa terbantulah”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Tidak juga, ada datang pagi jam 08:00 tapi ada juga yang 08:30, nha yang sering di dapatkan pegawai datang 08:30”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Setiap pegawai memenuhi kebutuhan mahasiswa”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Prosedur pelayanan akademik tidak terlalu sulit karena saya sering ke kampus, jadi pegawainya saya kenal semua”.

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“Mata kuliah sering terlambat dan dosen pun dalam mengumumkan hasil ujian terlamabat hambatanya sering di cek nilainya namun belum masuk”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Dosen dalam mengeluarkan hasil nilai ujian, hambatanya sering di cek tapi belum masuk”.

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tergantung dari kondisi, kalau lagi sibuk ya marah tapi jika tidak, semuanya baik”.

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurasi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“jika ada pegawai akademik tidak menepati janji, rasa kepercayaan saya berkurang, tapi mungkin pegawainya sibuk atau lupa”.

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Fasilitas perkuliahan sudah terpenuhi”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Kendala dalam pelayanan akademik adalah menunggu”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Hanif Yusof
Semester : IV
Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Iya, setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai perkuliahan dengan mudah”

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mahasiswa menilai pegawai tidak disiplin dengan hadir dan tidak tepat waktu sehingga kadang membuat mahasiswa menunggu”

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Ya mahasiswa menilai dapat memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti surat izin penelitian”.

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“Dalam hal pelayanan Mahasiswa menilai pegawai mempermudah prosedur pelayanan”

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“Mahasiswa menilai jadwal perkuliahan, sehingga menyulitkan mahasiswa untuk mengatur jadwal perkuliahan”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

Jawab:

“Mahasiswa menilai jadwal kuliah lambat keluar, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam mengatur jadwal perkuliahan. disamping itu pula dalam mengeluarkan hasil nilai ujian membutuhkan waktu yang berhari-hari bahkan berbulan-bulan untuk mengurus nilai ujian”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Dalam memberikan pelayanan, dinilai kurang sopan, kurang ramah, melayani mahasiswa dengan muka asam, dalam hal ini, mahasiswa beranggapan mungkin pegawai kelelahan dalam melaksanakan tugas”

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurangi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Jika pegawai tidak menepati janjinya, jelas akan menguragi rasa kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai, misalnya. Mengurus surat-surat atau tanda tangan, sudah dijanji untuk selesai, ternyata belum. Sedangkan mahasiswa sudah menunggu lama, belum lagi mahasiswa yang jauh rumahnya dan kekampus hanya urusan itu”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“Mahasiswa menilai tidak semua fasilitas terpenuhi”

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Kendala dalam pelayanan akademik yaitu hanya waktu lagi-lagi waktu”

“ada sebahagian staf kepegawaian yang kurang memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugasnya sehingga mahasiswa menuai “kendala dalam pelayanan yaitu hanya mengenai waktu lagi-lagi menunggu”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Syahria Yunus
 Semester : IV
 Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
 Alauddin Makassar

1. Apakah setiap mahasiswa bisa mengakses informasi mengenai Perkuliahan dengan mudah.?

Jawab:

“Tentang akses informasi dibidang mudah tidak juga, karena ada wibsitenya Pascasarjana namun tidak di update seperti jadwal perkuliahan supaya bisa mengetahui jadwal kuliah dengan mudah”.

2. Bagaimana pandangan saudara (i) mengenai kehadiran pegawai masuk kantor setiap hari dengan tepat waktu.?

Jawab:

“Pegawai hadir setiap hari kerja dan tepat waktu, akan tetapi pelayanannya di mulai pada jam 09:00”.

3. Apakah setiap pegawai memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa, seperti penelitian, keterangan kuliah, rekomendasi dan lain.?

Jawab:

“Ya setiap pegawai memenuhi Kebutuhan administrasi mahasiswa, karena setiap staf sudah ada tugas masing-masing”

4. Menurut saudara (i). Prosedur pelayanan akademik yang diberikan oleh pengelola Pascasarjana tidak bertele-tele.?

Jawab:

“prosedur pelayanan akademik yang diberikan pengelola Pascasarjana, bertele-tele karna waktu digunakan molor”

5. Bagaimana dengan jadwal perkuliahan apakah tepat waktu atau sering terlambat di umumkan sehingga bisa mengganggu proses perkuliahan.?

Jawab:

“Terkadang jadwal kuliah terlambat di umumkan dan mengganggu proses perkuliahan”

6. Menurut pandangan saudara (i). Dosen mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat.?

“Dosen tidak mengumumkan hasil perkuliahan dengan cepat, karena kami harus menunggu, menghubungi sendiri dan mencari”

7. Bagaimana Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan Kepada mahasiswa.?

Jawab:

“Pegawai juga sopan dalam melayani mahasiswa”

8. Ketika anda mengurus sesuatu lantas anda di janjikan dengan waktu tertentu, kemudian pegawai akademik tidak menepati janji tersebut, apakah hal itu bisa mengurangi rasa kepercayaan anda kepada pegawai.?

Jawab:

“Ya kami kecewa, tapi pegawai melayani dengan perminta mahasiswa itu tergantung dari pegawai, apakah sibuk atau tidak”

9. Bagaimana dengan fasilitas penunjang perkuliahan terpenuhi (AC, LCD, Papan tulis, Spidol, absen dan suasana mendukung dalam perkuliahan).?

Jawab:

“tidak semua fasilitas terpenuhi masih kurang”.

10. Adakah kendala yang anda alami dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Kendala dalam pelayanan akademik adalah menunggu”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Hj. Asdarina, S.Ag
Pekerjaan : Kepala Tata Usaha (KTU) Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

1. Apa latar belakang pendidikan terakhir saudara (i).?

Jawab:

“S1 Syariah”

2. Menurut saudara (i). Apakah latar belakang pendidikan sinkron dengan pekerjaan yang saudara saudara geluti saat ini.?

Jawab:

“Sebenarnya pendidikan S1 saya tidak sinkron dengan pekerjaan yang di amanahkan sama saya, meskipun tidak sinkron tapi saya sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas disamping itu pula saya dibantu pengalaman-pengalaman semenjak menjalankan tugas di Pascasarjana selama 2 tahun lamanya, demi meningkatkan profesionalisme kinerja, saya telah melanjutkan studi di salah satu universitas di Manado kelak suatu hari nanti latar belakang pendidikan akan sinkron dengan pekerjaan”

3. Bagaimana anda melihat dari Sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah memadai untuk menunjang tugas saudara sehari-hari.?

Jawab:

“Alhamdulillah fasilitas yang ada di Pascasarjana sudah merasa cukup untuk menunjang pekerjaan saya”

4. Apakah setiap permintaan mahasiswa anda layani dengan baik.?

Jawab:

“Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa seperti mengurus surat, tanda tangan dan sebagainya, itu dilayani secepat mungkin dan di usahakan hari itu juga selesai tapi terkadang kendala sama pak direktur , karena pimpinan sering keluar kota dengan urusan dinas, ketika pimpinan telah kembali berkantor maka di upayakan menyelesaikan administrasi setiap mahasiswa.”

5. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa apa saja yang menjadi kendala?

Jawab:

“Kendala yang dihadapi seperti mahasiswa yang mendesak membutuhkan tanda tangan mesti di ACC oleh asdir 1, kemudian kekonsentrasnya baru dilanjutkan ke pak Direktur dan tidak selamanya pak Direktur berada ditempat jadi mahasiswa harus diberi pemahaman mengenai alur administrasi”

6. Menurut saudara (i). Upaya apa saja anda lakukan untuk mengatasi masalah tersebut.?

Jawab:

“Dalam memberikan pelayanan kepada setiap mahasiswa mesti memberikan pelayanan secara maksimal, seperti contohnya ingin mendaftar ujian proposal mereka mesti mendaftar masing setiap jurusan, baru ke asdir 1 setelah itu baru penjadwalan, tapi kami akan berupaya dan jika semuanya sudah lengkap maka mereka akan diberikan informasi untuk terus jalan sesuai dengan prosedur yang ada”.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Muh. Irsal Oriza, S.Kom.
Pekerjaan : Staf administrasi Akademik Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

1. Apa latar belakang pendidikan terakhir saudara (i).?

Jawab:

“S1 Komputer”

2. Menurut saudara (i). Apakah latar belakang pendidikan singkron dengan pekerjaan yang saudara saudara geluti saat ini.?

Jawab:

“Latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang di amanahkan pada saya sangat singkron karena pekerjaan digeluti mengenai data-data informasi berbasis computer”

3. Bagaimana anda melihat dari Sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah memadai untuk menunjang tugas saudara sehari-hari.?

Jawab:

“Ya fasilitas sudah memadai dari segi fasilitas komputernya namun dari segi print itu belum memadai di karena kadang rusak dan lambat diganti atau diperbaiki, namun hal-hal tidak memadai dari segi fasilitas akan dlengkapi”

4. Apakah setiap permintaan mahasiswa anda layani dengan baik.?

Jawab:

“Ya sudah memberika pelayanan maksimal”

5. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa apa saja yang menjadi penghambat?

Jawab:

“Print itu belum memadai di karena kadang rusak dan lambat diganti atau diperbaiki, namun hal-hal tidak memadai dari segi fasilitas akan dlengkapi”

6. Menurut saudara (i). Upaya apa saja anda lakukan untuk megatasi masalah tersebut.?

Jawab:

“Melayani mesti berlaku dan kami pun bersikap sopan dan selalu berusaha menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) agar memberikan kenyamanan serta memenuhi kebutuhan setiap mahasiswa”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Asri, S.E.
 Pekerjaan : Staf Administrasi Keuangan Pascasarjana UIN Alauddin
 Makassar

1. Apa latar belakang pendidikan terakhir saudara (i).?

“S1 Ekonomi”

2. Menurut saudara (i). Apakah latar belakang pendidikan sinkron dengan pekerjaan yang saudara saudara geluti saat ini.?

Jawab:

“Keselarasan antara pendidikan dan pekerjaan itu satu point yang penting seperti tugas yang saya embang saat ini bergelut dibidang keuangan jadi orang-orang ditempatkan harus berlatar belakang dari ekonomi agar semua urusan lancar tanpa ada kendala. Dan yang tak kalah penting ialah selalu diberikan pelatihan-pelatihan kepada staf agar nantinya kita bisa bekerja profesional dalam bidang masing karna selama ini belum ada sama sekali pelatihan yang diberikan kepada kami terutama dalam pengelolaan keuangan”

3. Bagaimana anda melihat dari Sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah memadai untuk menunjang tugas saudara sehari-hari.?

Jawab:

“Fasilitas yang ada di Pascasarjana sudah lengkap dalam bidang keuangan”

4. Apakah setiap permintaan mahasiswa anda layani dengan baik.?

Jawab

“Kami berupaya melayani mahasiswa dengan baik.”

5. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa apa saja yang menjadi penghambat?

Jawab:

“Tidak ada”

6. Menurut saudara (i) Upaya apa saja yang anda lakukan untuk mengatasi masalah tersebut.?

Jawab:

“Selaku staf kepegawaian Pascasarjana yang membidangi bagian keuangan berbagai upaya telah kami lakukan seperti memberikan penjelasan-penjelasan kepada mahasiswa yang kurang mengetahui mengenai mekanisme pembayaran SPP, ujian proposal, Ujian hasil proposal dan tutup. Sampai mereka paham betul seperti apa yang harus dilakukan oleh setiap mahasiswa”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Jumriah Syafruddin, S.EI.
Pekerjaan : Staf Administrasi Akademik Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

1. Apa latar belakang pendidikan terakhir saudara (i).?

Jawab:

“S1 Ekonomi”

2. Menurut saudara (i). Apakah latar belakang pendidikan singkron dengan pekerjaan yang saudara saudara geluti saat ini.?

Jawab:

“Sebenarnya sudah sesuai, tapi jika kita ingin merujuk pada peraturan yang ada kadang kala tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan terakhir dengan pekerjaan yang di amanahkan kepadanya. Namun saya tetap menunjukka sikap profesionalisme saya meskipun latar belakang pendidikan S1 adalah ekonomi tapi dalam bangku kuliah kemarin saya juga di berikan pelatihan mengenai administrasi”

3. Bagaimana anda melihat dari Sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah memadai untuk menunjang tugas saudara sehari-hari.?

Jawab:

“Cukup memadai tapi masih perlu diperhatikan dari sisi kearsipan. Semestinya setiap mahasiswa mempunyai map tersendiri sehingga ketika mahasiswa yang membutuhkan surat-surat keterangan atau lain-lainya tidak bersusah payah lagi

membongkar perfile. Jika hal itu ada bisa mempermudah pegawai mendapatkan apa yang di perlukan tinggal mencari nama mahasiswa yang bersangkutan”

4. Apakah setiap permintaan mahasiswa anda layani dengan baik.?

Jawab:

“Sudah berusaha memberikan pelayanan maksimal kepada mahasiswa.”

5. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa apa saja yang menjadi penghambat?

Jawab:

“Misalkan mahasiswa butuh dokumen di bawah tahun 2012 terkadang sulit ada beberapa berkas yang harus dibongkar lagi”.

6. Menurut saudara (i). Upaya apa saja anda lakukan untuk mengatasi masalah tersebut.?

Jawab:

“Sebisa mungkin kami memberikan pelayanan baik apalagi saya yang bertanggung jawab pada bidang dokumen-dokumen dan pengarsipan setiap mahasiswa, misalkan jika ada mahasiswa yang mencari dokumen dibawah tahun 2012 membutuhkan waktu yang lama untuk mencarinya dikarenakan banyak sekali dokumen yang mesti dicari satu persatu bahkan jika hal tersebut bersifat penting dan harus diselesaikan maka harus membongkar kembali dokumen-dokumen yang ada, bahkan jika waktu dipergunakan tidak cukup untuk mencari hal tersebut maka saya terkadang lembur demi memenuhi kebutuhan setiap mahasiswa”

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.

Pekerjaan : Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

1. Apakah tatanan dan struktur organisasi kepegawaian Pascasarjana sudah lengkap.?

Jawab:

“Menegenai sturuktur organisasi Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap. Mulai dari direktur, asdir 1, asdir 2, tata usaha (TU), prodi/jurusan, staf serta perpustakaan”

2. Menurut Bapak bagaimana pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah berjalan lancar sebagaimana mestinya.?

Jawab:

“Jika melihat dari SOP, itu sedah kita jalankan karena sudah perintah dari lembaga yang berwenang dan mekanisme di Pascasarjana”

3. Jika di lihat dari jumlah pegawai yang ada sekarang ini. Apakah bisa memberikan pelayanan akademik secara maksimal terhadap mahasiswa yang semakin hari jumlahnya semakin banyak.?

Jawab:

“Kalau kita punya tenaga pegawai bisa dilihat secara kongkrit berapa orang, tetapi pegawai negeri hanya berapa orang dan yang paling banyak tenaga honorer. Dengan itu kita merasa cukup dengan jumlah seperti itu kecuali volume pekerjaan semakin besar maka kita akan menambahnya.”

4. Apakah semua pegawai pascasarjana menjalankan tugas serta kewajibanya sebagaimana mestinya.?

Jawab:

“Sesuai dengan SOP harus di ikuti, mana yang tidak sesuai dengan SOP harus ditinjau kembali karena kita sudah menggunakan lembaga internasional untuk mengukut pelayanan, jadi tinggal nanti diberikan pemahaman kerja sama staf, serta mengevaluasi terus menerus untuk memperbaiki pelayanan”

5. Bagaimana pandangan Bapak jika dilihat dari segi sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap atau masih kurang.?

Jawab:

“Soal penyelenggaraan saat sekarang ini yang teristimewakan adalah gedung. Pascasarjana tidak boleh lagi di istilahkan harus pindah-pindah seperti ini. Itulah yang menyebabkan berbagai instrumen dibutuhkan selalu berubah-ubah karena selalu pindah .”

6. Menurut Bapak kendala apa saja dihadapi dalam pelayanan akademik.?

“Ya Kalau melihat dari segi fasilitas yang harus teristimewakan adalah gedung, gedung pasca tidak bisa lagi kita istilahkan harus pindah-pindah seperti ini yang menyebabkan semua berbagai instrumen selalu berubah-ubah. serta melihat dari tenaga kepegawaian diantaranya

- a. *Tenaga kepegawaian yang kita punya sering kali diadakanya roling belum terlalu menguasai satu pekerjaan mereka pindah lagi*
- b. *SDM itu harus bagus tidak boleh lagi kita katakan bahwa hanya satu bagian yang bisa mengoperasikan komputer karna ibarat matara rantai, misalnya punya skill komputer apalagi mengenai administrasi semua berkaitan dengan itu, memang belum maksimalnya kemampuan-kemampuan yang dimiliki oleh para staf kepegawaian”.*

7. Bagaimana upaya Bapak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.?
- a. *Memberikan pemahaman kepada masing-masing staf yang membidangi agar mereka memahami tugas-tugas pokoknya*
 - b. *Kita tetap berupaya memberikan pelayanan yang menyenangkan agar orang yang menggunakan tidak merasa terpaksa harus dilakukan ibarat permainan yang kita sukai pasti kita betah, pekerjaan kita berusaha mengabungkan permainan bukan berarti main-main dalam pekerjaan. Ketika kita menyukai sesuatu maka kita akan berlama-lama, harus seperti itulah bagusya untuk mengabungkan keduanya.*
 - c. *Jika di Pascasarjana sudah bagus Saya selalu perhatikan staf biasa pulang belakangan dari kami karna jam kantor setegah 4 mereka tinggal sampai setegah 5 seperti inilah yang mesti ada penghargaan kepada mereka. Namun kami belum menemukan mekanisme yang sesuai untuk hal itu disamping itu pula jika ada pegawai PNS yang lalai maka kami akan memberikan teguran kepada agar semua mekanisme berjalan sebagaimana mestinya.*

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, MA.
Pekerjaan : Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

1. Apakah tatanan dan struktur organisasi kepegawaian Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap.?

Jawab:

“Seperti peraturan MENPAN mengenai struktur organisasi institusi/lembaga mesti lengkap begitu pun dengan Pascasarjana sturkur organisasinya sudah lengkap”.

2. Menurut Bapak bagaimana pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah berjalan lancar sebagaimana mestinya.?

Jawab:

“Ketika ada keperluan mahasiswa seperti tandan tangan langsung diselesaikan”

3. Jika di lihat dari jumlah pegawai yang ada sekarang ini. Apakah bisa memberikan pelayanan akademik secara maksimal terhadap mahasiswa yang semakin hari jumlahnya semakin banyak.?

Jawab:

“Dari kuantitas pegawai masih kurang terutama operator kemudian yang membenahi masalah ujian dan menangani nilai, namun kita laksanakan sesuai apa yang ada.”

4. Apakah semua pegawai Pascasarjana menjalankan tugas serta kewajibanya sebagaimana mestinya.?

Jawab:

“Setiap pelayanan akademik ada SOP, jadi mahasiswa tidak bingung minta pelayanan”

5. Bagaimana pandangan Bapak jika dilihat dari segi sarana dan prasarana di Pascasarjana UIN Alauddin Makassar sudah lengkap atau masih kurang.?

Jawab:

“Fasilitas yang masih kurang terutama gedung”

6. Menurut Bapak kendala apa saja dihadapi dalam pelayanan akademik.?

Jawab:

“Kalau melihat dari segi tenaga kepegawaian masih kurang terutama operator kemudian yang membenahi masalah nilai ujian, yang bertugas menagih dosen untuk stor nilai, itu harus keliling dan mendatangi dosen 1 per satu dan dari segi jumlah kepegawaian ya masih kurang tapi dilaksanakan ajah sesuai yang sudah ada. Terus dari sara prasarana juga termasuk gedung pun belum memadai karena sampai saat sekarang ini kita masih pindah-pindah sedangkan gedung yang kita digunakan adalah pinjaman dari Fakultas Tarbiyah. Disamping itu pula kita belum bisa online karena belum terpasang wifi”

7. Bagaimana upaya Bapak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.?

Jawab:

“Menambah personil, penambahan media pembelajaran, pelayanan ditingkatkan, lalu gedung harus punya sendiri”

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Harmika

Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 7 April 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

HARMIKA

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Salahuddin

Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 7 April 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R SALAHUDDIN

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Mustamir

Pekerjaan : Mahasiswa Program Doktor (S3) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 21 April 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R MUSTAMIR

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Wirayanti

Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 1 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

WIRAYANTI

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Asriani

Pekerjaan : Alumni Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 7 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R ASRIANI

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Suharia Syarif

Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 7 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

SUHARIA SYARIF

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Burahan Dolah

Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 7 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN

M A K A S S A R

BURAHAN DOLAH

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Hussam Dueramae

Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 10 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

HUSSAM DUERAMAE

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanif Yusof

Pekerjaan : Mahasiswa Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 13 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

HANIF YUSOF

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahria Yunus

Pekerjaan : Mahasiswi Program Megister (S2) Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar 16 Mei 2015

Informan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

SYAHRIA YUNUS

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Hj. Asdariana, S.Ag.

Jabatan : Kepala TU Akademik Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 10 Mei 2015
Kepala TU Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

Hj. Asdarina, S.Ag.

Nip. 1965 1118 1994 03 2001

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Irsal Oriza, S.kom

Jabatan : Staf Administrasi Akademik Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 13 Mei 2015

Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

Muh. Irsal Oriza, S.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Asri S.E.

Jabatan : Staf Administrasi Keuangan Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 14 Mei 2015

Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

Asri, S.E.

Nip. 19790102 200910 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Jumriah Syafruddin, S,El.

Jabatan : Staf Administrasi Akademik Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Makassar 28 April 2015

Pegawai Pascasarjana UIN Alauddin

Makassar

Jumriah Syafruddin, S.El.

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.

Jabatan : Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 14 Mei 2015

Asdir 1 Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag.

Nip. 19621016 199003 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A.

Jabatan : Direktur Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa saudara Indirwan Mahasiswa Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, benar telah melakukan wawancara dengan saya, berkaitan dengan penelitian tesisnya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bukti fisik kebenaran penelitian yang telah dilakukan oleh mahasiswa bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 15 Mei 2015

Direktur Pascasarjana UIN Alauddin

Makassar

Prof. Dr. H. Moh. Natsir Mahmud, M.A.

Nip. 19540816 198303 1 004

LAMPIRAN I LAMPIRAN II

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R



Gedung Pascasarjana UIN Alauddin
Makassar



Kantor Akademik Pascasarja UIN
Alauddin Makassar



Wawancara dengan masiswa Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar



Wawancara dengan masiswa Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar



Wawancara Dengan Mahasiswa Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar



Wawancara Mahasiswa Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar



Wawancara KTU Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar





Proses Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar kepada Mahasiswa



Proses Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN
Alauddin Makassar kepada Mahasiswa



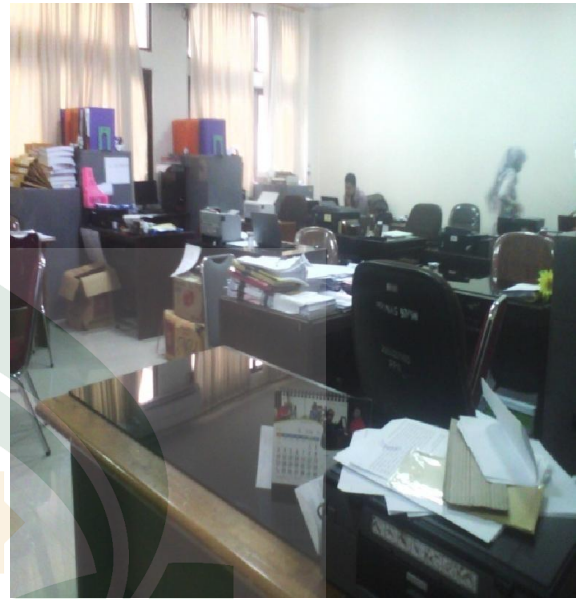
Proses Pelayanan Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar kepada Mahasiswa



Proses Pengarsipan Berkas Mahasiswa



Kekosongan Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar pada jam kantor



Kekosongan pelayanan akademik Pascasarjana
UIN Alauddin Makassar pada jam Kantor

