

EFEKTIFITAS PELAYANAN PRIMA AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN PADA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) TEUNGKU DIRUNDENG MEULABOH

Zurhanli

Universitas Malikussaleh

Email: zurhanli@gmail.com

Abstrak

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh dalam upaya memberi pelayanan Prima terhadap masyarakat atau sivitas Akademika sudah melaksanakan sesuai dengan 5 Budaya Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia yaitu Integritas, Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab, Keteladanan. Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, Adapun pendekatan yang digunakan dalam fenomenologi, yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan kejadian dengan kondisi sebenarnya. Pelaksanaan prima pada pelayanan Akademik dan mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dengan menggunakan Langkah-langkah pelayanan Prima belum sepenuhnya bisa dikatakan efektif dan efisien. Sedangkan faktor pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya, adapun faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sebagai pendukung sehingga bila dilihat dari segi waktu pelayanan kurang efektif dan kurang efisien.

Kata kunci: Efektivitas 1, Pelayanan Prima 2, Kemahasiswaan 3

Abstract

Teungku Dirundeng Meulaboh State Islamic College (STAIN) in an effort to provide excellent service to the community or the academic community has carried out in accordance with the 5 Work Cultures of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia, namely Integrity, Professionalism, Innovation, Responsibility, Exemplary. This type of research is qualitative research. The approach used in phenomenology is a research that reveals events with actual conditions. The implementation of excellence in academic and student services at STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh by using the Prime Service Steps has not been fully effective and efficient. While the driving factor for the implementation of academic administrative services is the availability of human resources in accordance with their competencies, while the inhibiting factor for service implementation is the lack of adequate facilities and infrastructure as support so that when viewed in terms of service time it is less effective and less efficient.

Keywords: Effectiveness 1, Excellent service 2, Student Affairs 3

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Membangun budaya pelayanan prima pada suatu organisasi adalah pekerjaan besar. Pekerjaan ini kadang melibatkan semua unsur atau orang dalam organisasi tersebut sebagaimana yang diharapkan bukan sekedar bekerja atau hanya sekedar melepaskan kewajiban sebagai pekerja, tetapi juga harus melibatkan perasaan seperti merasa memiliki dan menghayati dengan pekerjaan yang dilakukan pada suatu organisasi tersebut, dan juga harus melibatkan pikiran serta mengembangkan perilaku. Tanpa hal tersebut sulit dikembangkan budaya pelayanan prima (Service Excellent). Peningkatan harus terus menerus selalu diasah, agar pelayanan terhadap pelanggan pun terus meningkat dari waktu ke waktu sehingga budaya pelayanan prima akan terasa dilingkungan organisasi tersebut.

Peran Anggota/karyawan dalam suatu organisasi menentukan kelangsungan organisasi itu sendiri. Apabila mutu pelayanan meningkat, dampak pada organisasi secara menyeluruh akan dapat dirasakan pula oleh para anggota/karyawan organisasi itu sendiri. Pelayanan prima ini dirancang untuk membantu para karyawan dalam merubah tingkah laku dan perilaku terhadap pelanggan, kearah perubahan yang diinginkan, khususnya dalam pelayanan. Persaingan antar organisasi juga merupakan factor kunci yang menjadikan pelayanan prima diperhitungkan. Dalam suatu organisasi pelayanan prima berkaitan dengan Jasa pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan konsumen dalam melaksanakan pelayanan sehingga pelanggan dapat merasa puas dan dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (Customer). Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitaskan kemudahan kebutuhan pelanggan sebagai usahan untuk mencapai kepuasan, tentunya memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kompetensi yang profesional (bukan persepsi), oleh karena itu, pelayanan prima sangat berperan penting dalam suatu organisasi serta dapat memberi citra positif bagi organasasi.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh adalah Perguruan Tinggi milik Kementerian Agama Republik Indonesia,

Pelayanan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh akan mempengaruhi Loyalitas masyarakat terhadap Perguruan Tinggi Apalagi STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah perguruan Tinggi Agama satu-satunya di Barat Selatan yang sudah menjadi Perguruan Tinggi Negeri serta menjadi Kebanggaan Masyarakat Barat Selatan khususnya Penduduk Aceh Barat. Meskipun banyak sedikitnya pelanggan (Mahasiswa) tidak akan mengurangi gaji karyawan, namun perlu disadari sebagai Insitusi jasa pendidikan masyarakat umum dan mahasiswa dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahaun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 14 menyebutkan: “Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi”. Dari ketiga jenjang pendidikan tersebut yang dikaji dalam penelitian ini adalah pendidikan tinggi, yaitu Perguruan Tinggi STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh inilah yang mendorong Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh untuk berbenah diri menuju Pelayana Prima, Sekolah Tingi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh sebagai salah satu Perguruan Tinggi di Barat Selatan yang dinegerikan tahun 2014 dan merupakan perguruan Tinggi Negeri membuka pelayanan Pendidikan yang berlandaskan keislaman yaitu melahirkan sarjana-sarjana yang berperilaku sopan dan santun dalam masyarakat.

Sekolah Tinggi Agama Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh juga merupakan sarana untuk masyarakat barat selatan untuk melanjutkan Pendidikan ke jenjang Pendidikan Tinggi/Pelayanan Pendidikan. Tentulah harus digalakkan pada zaman sekarang ini, mengingat Pendidikan adalah hal utama dalam merubah peradaban dunia khususnya masyarakat Barat Selatan, tentunya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat khusus para mahasiswa, STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik (prima). Bahwasanya STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam Upaya memberi pelayanan Prima terhadap masyarakat atau sivitas Akademika sudah melaksanakan sesuai dengan 5 Budaya Kerja Kementerian Agama Republik Indonesia ialah : Integritas (Keselarasan antara Hati, Pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar), Profesionalitas (Bekerja secara Disiplin, Kompeten dan Tepat Waktu dengan hasil terbaik), Inovasi (menyempurnakan yang sudah ada dan Mengkreasi Hal yang baru

yang lebih baik), Tanggung Jawab (Bekerja secara tuntas dan Konsekuen), Keteladanan (Menjadi contoh yang baik bagi orang lain), Dengan menerapkan lima budaya Kementerian Agama akan tercipta rasa kepuasan bagi pelanggan dan kepercayaan pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh.

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif , yang berakar pada latar belakang alamiah sebagai suatu keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif dan Analisis data secara induktif (moleong, 2004 :34). Adapun pendekatan yang digunakan dalam fenomenologi, yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan kejadian dengan kondisi sebenarnya. Data yang terkumpul dianalisis agar dapat membantu peneliti dalam memahami dan menjelaskan kasus-kasus yang terjadi kemudian dibuat ikhtisar, sehingga dalam waktu singkat segera dapat dipahami dengan baik. Menurut Lofland dan lofland dalam moleong (2004:101), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau Tindakan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut dalam bagian ini, jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata atau Tindakan, sumber data tertulis , dan foto-foto, narasumber terdiri dari yaitu; Informan, dokumen, dan aktivitas, sedangkan Teknik pengumpulan data melalui tiga cara, yaitu dokumentasi, observasi dan wawancara. Adapun untuk proses Analisa data ada tiga komponen yang dilakukan oleh Peneliti, yaitu: reduksi data, sajian data; dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Dengan demikian, dalam mengkaji tentang pelayanan tentunya tidak terlepas dari orang-orang baik yang terlibat dalam pelayanan maupun yang tidak terlibat langsung yaitu pimpinan, karna tidak semua manusia bisa memberikan pelayanan, sebab itu karyawan harus mempunyai ketrampilan tertentu. Dengan demikian tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan:

1. Pengertian, tujuan, Prinsip, ciri-ciri dan konsep dasar Pelayanan Prima tenaga administrasi kepada mahasiswa.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan Prima

2. Landasan Konseptual atau Landasan Teoritik

Dalam memberikan pelayanan prima, terdapat beberapa prinsip sebagaimana yang tertuang dalam keputusan MENPAN No.63/KEP/M. PAN/7/2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif Pelayanan public
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan Pelayanan dan Penyelesaian Keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akurasi Waktu

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan Kepastian hukum.

6. Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara publik atau Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan Pelayanan dan Penyelesaian Keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan Publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan Ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang Indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti Parkir, toilet dan tempat ibadah dan sebagainya.

Merujuk pada prinsip pelayanan prima sesuai keputusan di atas, Priansa, 2014) mengemukakan beberapa konsep dasar pelayanan prima, yakni:

- a. Kemampuan (*Ability*); kemampuan adalah pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi.
- b. Sikap (*Attitude*); Sikap terkait dengan perilaku atau peringai yang ditampilkan Ketika ia melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi.
- c. Penampilan (*Appearance*); Penampilan terkait dengan penampilan fisik dan non fisik.
- d. Perhatian (*Attention*); Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap stakeholder organisasi baik berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan Stakeholder maupun pemahaman atas saran dan kritik yang disampaikan.
- e. Tindakan (*Action*); Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata oleh karyawan sebagai wujud dari profesionalisme dalam bekerja.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*); Tanggung jawab adalah suatu sikap yang berpihak kepada stakeholder organisasi sebagai wujud untuk meminimalisasi resiko bagi organisasi.

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu organisasi menurut majid dalam (Rusydi, 2017) yaitu: a) Pelanggan menilai efisiensi perusahaan melalui karyawan yang ditemui; b) Kesan pertama (Positive first Impresion) sangat penting. Sungguh sulit mengatasi kesan pertama yang negative; c) Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi dari para pekerja; d) Pelanggan percaya pada kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik; e) Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “ Word of Mounht” (promosi dari mulut ke mulut) jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain; f) Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri, jika kita memberi pelayanan yang terbaik kepad pelanggan; dan g) Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

3. Tujuan dan Sasaran Kegiatan

Adapun beberapa tujuan pelayanan prima, (Rahmayanty, 2013) yaitu :

- a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. kuliatas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- c. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Sedangkan menurut Daryanto dalam (Suminar dan Apriliawati, 2017), tujuan pelayanan prima yaitu :

- a. Untuk memberikan Pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan;
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga;
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan;
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen;

- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada Pelanggan;
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Sedangkan sasaran kegiatan dalam penelitian ini ialah pelayanan prima bagian akademik dan kemahasiswaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh.

B. PELAKSANAAN

Proses dan pelaksanaan tahapan pelayanan prima dilakukan sebagaimana yang dikemukakan oleh:

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.

Langkah : Identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Langkah : Identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan),

3. Aplikasi diri pengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Langkah : ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas, pengertian pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting memberikan lingkungan yang menyenangkan

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.

Langkah : tuntaskan semua kebutuhan pelanggan. Ambil Langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan-pelanggan berada dipihak anda.

Mengenai hal ini, langkah yang ditempuh adalah komitmen terhadap aturan (kalender akademik), dan strategi yang ditempuh yaitu peningkatan SDM, baik itu tenaga administrasi maupun tenaga edukatif.

C. HASIL DAN KESIMPULAN

Prinsip pelayanan Prima pada subbagian akademik dan kemahasiswaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh adalah kenyamanan. Standar pelayanan didasarkan pada waktu pelayanan, sarana

pendukung, dan kompetensi petugas. Langkah yang ditempuh adalah selalu komitmen terhadap aturan (kalender pendidikan/akademik dan adanya lembaga penjamin mutu. Adapun strategi yang ditempuh adalah dalam meningkatkan SDM dengan mengikutkan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga administrasi dan untuk tenaga edukatif mengikuti studi lanjut (S2 dan S3).

Faktor yang menjadi pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya, sedangkan faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah sarana dan prasarana kurang memadai. Berdasarkan hasil dan temuan penelitian dapat dikemukakan bahwa prinsip pelayanan administrasi yang dilakukan pada pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh 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. Temuan tersebut bila dibandingkan dengan artikel dari Goran Goldkuhl yang berjudul; “E-Service in public administration” (Administrasi Pelayanan Publik), penelitian dilaksanakan di Swedia pada tahun 2007. Hasil penelitian menggambarkan pentingnya pemberian pelayanan yang disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan setempat. Hasil penelitian juga mengemukakan pentingnya pelayanan dengan satu arah/pintu sehingga tidak membimbugkan orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini dilakukan ditempat penelitian sesuai dengan layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di lembaga tempat penelitian dapat memberikan layanan selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa .Demikian juga tentang “pintu” pelayanan yang hanya satu, hal ini dilakukan agar mahasiswa tidak dibingungkan.

Di lembaga tempat penelitian pembagian pelayanan telah dilakukan, untuk layanan administrasi akademik terdapat di sub bagian Akademik dan Kemahasiswaan, sedangkan pelayanan administrasi umum atau surat-menyurat, pelaksanaan layanan terpusat di subbag Administrasi Umum dan Keuangan. Strategi 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 di

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh, demi kelangsungan dan keberadaan institusi, lembaga telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikutsertakan tenaga pengajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, begitu juga dengan tenaga administrasinya. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, sehingga hasil itu belum dapat dicapai secara maksimal. Inilah perbedaan nyata antara temuan penelitian dengan artikel yang dikemukakan.

Atas dasar paparan di atas, bila dipahami sepintas akan terlihat adanya perbedaan dan persamaan antara temuan penelitian dengan artikel/jurnal yang digunakan sebagai peneliti pendahulu. Persamaannya adalah: (1) pelayanan diperuntukkan bagi publik dengan prinsip kenyamanan, langkah dan strategi tidak bertentangan dengan kebudayaan setempat dan terdapat unsur-unsur atau komponen sebagai pedoman pemberian pelayanan, (2) dalam memberikan pelayanan perlu adanya sarana dan prasarana pendukung, baik itu SDM maupun perangkat elektronik/teknologi, sedangkan perbedaannya adalah: sarana dan prasarana yang tersedia dan digunakan sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan masih kurang, seperti di subbag Akademik dan Kemahasiswaan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. “Pelayanan sangat memakan waktu seperti membuat surat aktif Kuliah dan lain-lain membuat kami lama menunggu” (wawancara dengan Mahasiswa Angkatan 2017), sehingga layanan yang dilaksanakan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh kurang efektif dan efisien. 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 orang-orang yang terlibat baik itu tenaga edukatif dosen maupun tenaga administrasi, 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 kabag atau person yang menjabat memiliki pertelaahan tugas, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih.

Adapun strategi yang ditempuh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, baik itu kepada dosen ikut meningkatkan jenjang pendidikannya ke S2 (sudah seluruhnya) dan S3, sedangkan tenaga administrasi ada beberapa yang telah lulus S2, adapun untuk mahasiswa pada periode tertentu diadakan Latihan Kepemimpinan dan Manajemen Mahasiswa (LKMM), sebagai dasar dan modal untuk ikut berkiprah dalam organisasi dan dasar pemahaman tentang organisasi baik dalam kehidupan kampus maupun kehidupan dalam masyarakat. Peningkatan SDM ini sangat penting, sebab tanpa adanya SDM yang cukup, maka tingkat pemikiran akan selalu kepada hal-hal yang konvensional dan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa terjadi asing dengan hal-hal yang bersifat pembaharuan (Slamet 2012: 129). Bahkan semua permasalahan yang muncul baik dari prinsip, standar, langkah dan strategi dalam pelaksanaan layanan sesuai dengan kajian jurnal yang terdapat penelitian pendahulu. Dalam jurnal tersebut bisa dikemukakan secara singkat 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 budaya dan kebiasaan masyarakat 'sekitar, strategi 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. Secara manual, mahasiswa datang langsung ke tempat pelayanan, yaitu subbag Akademik dan Kemahasiswaan untuk memperoleh pelayanan dan informasi akademik yang dibutuhkan. Sedangkan

layanan melalui internet, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Teungku Dirundeng Meulaboh juga telah membuka dan memberikan layanan, bahkan pada jurusan tertentu, sebagian dosen telah membuka/menerima tugas dari mahasiswa melalui E-mail pribadi atau melalui E-mail jurusan atau lewat E-Learning. Adapun layanan melalui promosi, hal ini biasa dilakukan oleh perguruan tinggi lain, seperti memasang spanduk, baleho, pamflet atau brosur, dan melalui radio. Dalam promosi ini dilakukan pada saat ada kegiatan penerimaan mahasiswa baru, Kuliah Kerja Nyata (KKN), Kuliah Kerja Lapangan (KKL), Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), Wisuda, heregistrasi, dan kegiatan-kegiatan yang sifatnya insidental. Hal ini dilakukan dengan harapan mahasiswa mudah menerima informasi dan masyarakat memiliki kepercayaan tentang keberadaan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh tersebut. Selain itu juga dibuka kerja sama dengan instansi terkait sebagai bentuk pemberian layanan kepada mahasiswa, baik itu di dunia industri maupun di dunia pendidikan, seperti; Setingkat Sekolah Dasar/Madrasah, SLTP/Tsanawiyah dan SLTA/Aliyah, Bank Aceh, Bank BSI, PT Mifa Bersaudara, Mahkamah Syariah dan sebagainya. Dengan adanya kerja sama ini mahasiswa bisa praktek di perusahaan atau di Bank -bank tersebut sesuai dengan tuntutan Kuliah Kerja Lapangan dari jurusan masing-masing. Mengenai layanan di perguruan tinggi, khususnya STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, setidaknya telah berpedoman pada bidang-bidang khusus, seperti; diterapkannya manajemen secara umum, dilakukannya pelaporan akutansi, disusun rencana anggaran dan perencanaan keuangan, penggunaan fasilitas demi kemajuan manajemen, perencanaan dan peningkatan SDM, diikutsertakannya mahasiswa, tenaga pendidikan, dan tenaga administrasi ke dalam suatu asuransi, dan penyesuaian gaji dari ketetapan pemerintah. Dengan demikian peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebagai pelaksanaan aturan saja, tetapi juga memberikan konsekuensi dari pelaksanaan aturan tersebut. Namun kelemahannya adalah, sarana dan prasarana pendukung yang masih kurang sehingga pelaksanaan layanan belum memadai.

Adapun faktor yang menjadi pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan adalah kurangnya sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan.

Temuan penelitian tersebut bila dibandingkan dengan jurnal dari penelitian pendahulu, maka bisa dikemukakan sebagai berikut. Jurnal dari David dan Farah (2004), penelitian dilakukan di Amerika Serikat dengan judul; “Mainstreaming spatial data infrastructures in land management and administration” (Infrastruktur tujuan pengadaan data dalam wilayah pelayanan dan administrasi). Hasil penelitian menyoroiti pemanfaatan potensial dari peran data infrastruktur atau perangkat elektronik, dan pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi, termasuk di dalamnya dalam penataan dan pengarsipan surat-menyurat yang mudah dicari dan mudah dijangkau. Ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan tersebut selalu berpedoman pada tingkat efektif dan efisien dalam layanan, hal ini bisa terjadi karena didukung oleh perangkat elektronik yang memadai. Berdasarkan jurnal di atas dapat dikemukakan bahwa secara umum pelayanan telah dilakukan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, tetapi sarana pendukung (elektronik) pelayanan masih terbatas, sehingga pelayanan-pelayanan tertentu dilakukan secara manual. Hal ini belum lagi dengan penataan dan pengarsipan surat-surat kurang rapih, menjadikan dalam memberikan pelayanan tidak efektif, bahkan dalam jurnal lain dikemukakan oleh Kapogiannis (2008) bahwa setiap warga bisa mengakses pelayanan melalui VPA (Virtual Public Administration). Inil menunjukkan bahwa perhatian pemerintah Amerika Serikat terhadap pelayanan publik sangat besar, bila dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh STAIN Teungku Dirundneg Meulaboh, maka ada perbedaan yang sangat mencolok. STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, dalam memberikan pelayanan masih bersifat manual. Dengan demikian jelas secara kualitas maupun kuantitas perbedaan pelayanan itu sangat jauh. Namun bukan berarti dalam pemberian layanan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh ini tidak menyediakan sarana dan prasarana pendukung seperti halnya perangkat elektronik. STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh juga sudah menggunakan perangkat elektronik sebagai pelayanan, namun masih terbatas pada bidang-bidang tertentu, seperti; Daftar hadir Tenaga administrasi dan Dosen, daftar Nilai mahasiswa, KRS, KHS dan hadir kuliah, daftar hadir ujian, dan transkrip, dan sejenisnya. Disamping itu ada satu hal yang tidak bisa dilupakan bahwa dalam pemberian layanan tidak boleh dan harus selalu berdampingan dengan kebudayaan dan kebiasaan lokal. Jangan sampai

pemberian pelayanan yang dilakukan justru bertentangan Pedoman Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa dengan kebijakan suatu daerah atau wilayah tempat pelaksanaan layanan tersebut. Jurnal tersebut membahas pula mengenai pintu atau arah pelayanan yang tunggal, model-model pelayanan, aturan pelayanan, kepercayaan masyarakat, dan perlunya kerja sama dalam pelaksanaan layanan.

Pentingnya pemberian layanan yang berdampak atau disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan lokal. Salah satu strategi yang ditempuh oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah atau singkatnya kenyamanan, hal ini menunjukkan bahwa person atau tenaga administrasi yang memberikan pelayanan memberikan penghormatan kepada mahasiswa yang memerlukan pelayanan. Kondisi ini bila diterapkan dalam dunia industri adalah, “pembeli merupakan raja”. Selain itu, pelayanan administrasi akademik juga terpusat di Subbag Akademik dan Kemahasiswaan, sehingga memudahkan mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Adapun untuk model pelayanan sendiri bisa dilakukan secara manual dan juga bisa dilakukan dengan bantuan alat elektronik seperti pemanfaatan internet. Namun karena ruangan Subbag Akademik dan Kemahasiswaan kurang memadai sarana Prasarana, sehingga kadang penempatan dan pengarsipan surat-menyurat tidak bisa ditempatkan secara rapih. Di sisi lain, prinsip pelayanan yang dilakukan tidak akan berguna manakala tanpa ada person atau orang-orang sebagai penikmat atau “pelanggan”. Agar lembaga tetap eksis dan bertahan hidup serta mampu bersaing dengan lembaga lain (lebih-lebih yang sejenis), maka dalam pemberian pelayanan harus memiliki kiat-kiat atau strategi khusus. Hal ini perlu dilakukan agar ciri khusus dari pelaksanaan layanan itu muncul, dan bila perlu tidak dimiliki oleh lembaga lain. Strategi khusus itu meliputi cara perekrutan mahasiswa baru, perencanaan anggaran, strategi efektif untuk meningkatkan mutu atau kualitas lulusan, teknologi mendidik, strategi kemitraan lingkungan dengan daerah lain. Semua itu akan berhasil dengan baik, karena didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai.

Apabila dikaitkan dengan pemberian layanan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, demi kelangsungan dan keberadaan institusi telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikutsertakan

tenaga pengajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (S2 dan S3), begitu juga dengan tenaga administrasinya. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat terbatas, sehingga hasil tersebut juga belum dapat dicapai secara maksimal. Berdasarkan paparan tentang temuan penelitian yang dibandingkan dengan jurnal atau artikel yang digunakan, maka terlihat adanya persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah: temuan penelitian dan jurnal yang digunakan sama-sama sepakat bahwa dalam memberikan pelayanan perlunya peningkatan SDM yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Strategi yang ditempuh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah peningkatan SDM dengan mengikut sertakan tenaga administrasi dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan, bahkan beberapa tenaga administrasi ada yang telah lulus dan sedang S2, sedangkan tenaga edukatif semuanya lulus S2 dan bahkan beberapa dosen sedang menempuh S3.

Adapun perbedaannya adalah: sarana dan prasarana yang tersedia dari jurnal mampu mendukung pelaksanaan layanan, sedangkan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh masih terbatas, sehingga layanan yang diberikan kurang efektif dan efisien. Kekurang efektifan ini terutama pada penataan ruangan dan pengarsipan yang masih bercampur antara surat keluar dan masuk serta kegiatan surat-menyurat harian lainnya, sehingga bila suatu waktu dibutuhkan memerlukan waktu yang lama dalam pencarian, hal ini menunjukkan kurang efisien bila di lihat dari waktu yang digunakan. Dari perbedaan tersebut dapat dikemukakan bahwa faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, hal ini bila dikaji akan memberikan gambaran sebagai berikut. Manfaat potensial pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi. Hal ini terlihat dari pemberian layanan yang dikelola melalui manajemen yang sangat hati-hati. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah mencari tenaga potensial dengan basis ijazah yang disesuaikan dengan pemberian layanan, ini merupakan langkah yang sangat efektif. Pentingnya pemberian pelayanan yang dikaitkan dengan perangkat elektronik, hal ini belum dilakukan sepenuhnya oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dalam menyediakan sarana dan prasarana komputer yang cukup disertai dengan SDM atau tenaga pengoperasional yang mampu dan handal. Sehingga untuk tercapainya

Penting pemberian layanan yang disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan setempat, hal ini menjadikan penerima layanan memberikan tanggapan dengan baik. Pelayanan dengan sopan dan ramah serta kenyamanan, merupakan strategi bahkan dijadikan seperti halnya motto pelayanan.

Demi kelangsungan dan eksistensi lembaga tersebut, STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh strategi promosi yang diperuntukkan bagi khalayak ramai atau publik. Langkah promosi untuk publik ini perlu dilakukan, sebab mahasiswa termasuk civitas akademika, sehingga promosi ke dalam kampus sendiri telah biasa dilakukan, baik itu melalui majalah dinding, papan pengumuman, brosur atau pamflet. Selain itu juga dibuka pelayanan melalui internet sehingga untuk promosi kepada mahasiswa tidak mengalami kendala yang berarti. Untuk kepentingan pelayanan baik kepada mahasiswa maupun kepentingan tenaga pendidik dan tenaga administrasi, lembaga menerapkan manajemen bersifat umum, sehingga semua pihak mudah memahami, adanya pelaporan akutansi dan keuangan, auditing dan pelaporan, disusunnya Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RABIN) satu semester dan tahunan, pemeliharaan dan pengembangan fasilitas, dan tidak henti-hentinya berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan SDM yang terlibat. Peningkatan SDM ini tidak terbatas pada tenaga pendidik (dosen) saja, tetapi juga dilakukan pada tenaga administrasi yang langsung memberikan pelayanan dilapangan.

Berdasarkan uraiann di atas, pelaksanaan prima pada pelayanan Akademik dan mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh dengan menggunakan Langkah-langkah pelayanan Prima belum sepenuhnya bisa dikatakan efektif dan efisien. Sedangkan faktor pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya, adapun faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sebagai pendukung sehingga bila dilihat dari segi waktu pelayanan kurang efektif dan kurang efisien.

D. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nur., dan Ainaini, Maksum. (2006). Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta, Empirika. Jurnal: Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan, Vol. 19 No. 2.
- Moleong, Lexy, J., 2003, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Slamet, 2012, Pelayanan Akademik Mahasiswa, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol. 7, No. 2, Juli 2012
- Kapogiannis, Georgios, T., 2008, Virtual Public Administration: Improving Public Administration Procedures through Project Management, Manchester: University of Salford.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20, 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bandung: Citra Umbara