

**EKSPEKTASI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
AKADEMIK PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM  
FITK UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

---

*Abstract*

**Zulhijra**  
UIN Raden Fatah Palembang  
zulhijra\_uin@radenfatah.ac.id

*The success of the study program (Prodi) as a work unit in higher education is largely determined by the quality of services provided, where quality services can be identified through the satisfaction of service users, in this case students. Academic problems that are often encountered are related to the presence of lecturers in teaching. For example, often the inaccuracy of the lecturer is present or completed in the teaching and learning process and that of course makes students uneasy and has to wait more than the hours specified by the study program.*

*The formulation of the problem of this research is, How is the academic service provided by the PAI FITK Study Program UIN Raden Fatah Palembang? What are the constraints of academic service in the PAI FITK Study Program UIN Raden Fatah Palembang? order to improve the quality of academic services?*

*This type of research is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study: observation, interviews, and documentation. This study uses qualitative descriptive data analysis techniques that describe, describe, and explain the data obtained from the results of the study, then concluded as a result of the analysis.*

*From the results of the study, students' expectations of academic services at PAI FITK UIN Raden Fatah Palembang were not in line with expectations. The constraints faced in the academic service in the Islamic Education Department of Raden Fatah Palembang State Islamic University are: Academic service Prodi still seems slow, There is still a lack of discipline among employees. Various efforts have been made: In terms of facilities and principles, continuous improvements are made so that the lecture process and academic services run well.*

**Keywords:** Expectations, Students, Academic Services

## PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang pendidikan tinggi. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Philip Kotler, 2005)

Keberhasilan Program Studi (Prodi) sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sebuah perusahaan/organisasi yang bersedia memberikan kualitas pelayanan yang baik pastinya akan memperoleh tanggapan-tanggapan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa (Universitas) melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Hal ini disebabkan pengguna jasa yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

Permasalahan akademik yang sering dijumpai yaitu terkait dengan kehadiran dosen dalam mengajar. Pelayanan akademik ini juga menjadi salah satu masalah yang biasa dihadapi mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Misalnya, sering kali ketidaktepatan waktu dosen hadir atau selesai dalam proses belajar mengajar dan hal itu tentu saja membuat mahasiswa resah dan harus menunggu lebih dari jam yang telah ditentukan oleh pihak prodi. Selain itu, tidak maksimalnya ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung proses pembelajaran, misalnya LCD yang minim dan saat digunakan sebagai proyektor dalam mengajar rusak sehingga proses perkuliahan sedikit terhambat. Menurut Irwan Misbach (2012: 86), ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan akademik diantaranya, ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan., kemudahan mendapatkan pelayanan, misalkan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Masalah pelayanan bukan hal sepele karena ini terkait dengan Prodi Pendidikan Agama Islam yang memperoleh akreditasi A. Dengan demikian,

pelayanan akademik prodi Pendidikan Agama Islam harusnya dapat memberikan pelayanan yang semakin prima dan lebih baik kepada mahasiswa dan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat tanggapan mahasiswa yang merupakan sasaran utama pelayanan sehingga dengan adanya tanggapan tersebut dapat diketahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

Upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan maka fokus utama dari bagian akademik Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang, adalah pentingnya standar kerja dalam hal ini, 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.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu menguraikan, menggambarkan, dan menjelaskan data yang didapat dari hasil penelitian, kemudian diambil kesimpulan sebagai hasil dari analisis.

#### **HASIL PENELITIAN**

Konteks pelayanan sikap dan pelayanan pegawai yang diperlihatkan merupakan dimensi krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik yang dihasilkan dan diekspektasikan oleh mahasiswa, bila dimensi diabaikan atau sengaja dilupakan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama maka Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang 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 pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan dan
- d. Kenyamanan layanan.

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 Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang, hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa masih jauh dari harapan yang semestinya mereka terima sesuai dengan prestasi Prodi telah ditorehkannya, prestasi akreditasi Prodi yaitu "A", hal ini tidak berbanding lurus dengan pelayanan yang ada. Pelayanan lambat, kurang tepat, keramahan dan kenyamanan dari pegawai dinilai 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 sepeham dengan pendapat Pasurahman dalam Fandi Tjiptono dan Anastasia

Diana bahwa ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsives*) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan (*asurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai: bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan
- e. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2008: 27-28)

Kualitas Pelayanan dilaksanakan pada sebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan kualitas di sini 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 diikuti 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. Menurut Irwan Misbach (2012: 86), 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 kesampingkan 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 UIN Raden Fatah Palembang.

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 Prodi PAI FITK UIN Raden Fatah maka disimpulkan sebagai berikut:

- a. Mahasiswa menilai pelayanan yang ada di Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang 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, AC, dan proyektor.
- b. Bukti langsung kehandalan (*realibility*) masih jauh dari kata kualitas ini dikarena 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.
- c. 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.
- d. 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 karena ketidakdisiplinan pegawai menjalankan tugas pokok yang yang telah di amanahkan kepadanya serta menyampirkan azas-azas dalam pelayananan, penulis melihat fenomena ini dari berbagai sudut pandang yang menyebabkan *input* dan *output* pelayanan akademik tidak berkualitas disebabkan 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.

- e. 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.

Membahas mengenai pelayananan terpusat kepada mahasiswa ada beberapa point perlu diperhatikan secara bersama diantaranya ialah:

- a. Mengerti apa yang sesungguhnya diinginkan oleh mahasiswa
- b. Memperhatikan kepuasan mahasiswa
- c. Memahami ekspektasi mahasiswa dengan menjawab 4 pertanyaan yaitu:
  - 1) Layanan macam apa yang diharapkan oleh mahasiswa?
  - 2) Tingkat kualitas yang bagaimana dibutuhkan untuk memuaskan ekspektasi mahasiswa?
  - 3) Apa sebenarnya pentingnya dari setiap ciri pelayanan tersebut?
  - 4) Bagaimana mahasiswa puas dengan kualitas pada suatu tingkat kini?

Jika hal ini diterapkan dalam pelayanan akademik Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang, penulis meyakini 100% bahwa segala sesuatunya akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa merugikan pihak lain. Baik dari pimpinan, pegawai sampai pada mahasiswa terjalin hubungan yang baik karena semua berjalan pada koridornya masing-masing.



Terkait dari masalah pelayanan akademik yang dihadapi oleh pengelola Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang 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, diantaranya: tidak disiplinnya 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 ketidakdisiplinan 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, karena pegawai tidak memperhatikan aturan main dan mereka melayani sesuka hati tanpa melihat upaya pemberian pelayanan baik. Menurut keputusan Menteri Perberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 tahun 1993 mengandung unsur:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku dengan tetap dan berperan pada efisien dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil dari pelayanan umum harus diusahakan agar memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. 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, Muhammad Ramli (2013: 20).

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 tersebut, Martini dan Hadari Nawawi (2007: 87).

Perkataan 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.

Sementara itu, dalam hal upaya peningkatan kualitas pelayanan 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 Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang 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 peagawa 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.

Langkah fundamental yang harus dilakukan oleh pimpinan Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang menjawab berbagai kendala dihadapi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan akademik, harus menentukan arah, tujuan atau sasaran, kegiatan, fungsi dan tugas dari pelayanan administrasi.

Sebagai langkah meningkatkan kualitas pelayanan akademik upaya yang dilakukan oleh Pimpinan UIN Raden Fatah Palembang demi meningkatkan kualitas pelayanan akademik, seperti:

- 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 UIN Raden Fatah Palembang untuk terus memacu

kepada peningkatan kualitas pelayanan akademik. Menurut penulis untuk mendukung upaya yang dilakukan oleh Pimpinan UIN Raden Fatah Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan peningkatan kualitas perlu adanya beberapa dasar yang kuat yaitu:

- a. 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.
- b. Pemahaman yang jelas terhadap kondisi yang telah ada; bnayak kegagalan yang dialami dalam melaksanakan perubahan karna melakukan sesuatu sebelum sesuatu itu jelas.
- c. 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.
- d. 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 *diupdate* sesuai dengan perubahan tersebut dan keinginan para pengguna jasa.

Mencermati hal tersebut di atas, seyogyanya pengelola Prodi harus lebih cermat dan teliti memperhatikan hal-hal yang bisa memberikan manfaat kepada pegawai diantaranya yaitu dalam peningkatkan 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.

## 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 Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang, adalah pentingnya standar kerja dalam hal ini. Mengenai *Work Instruction* atau Instruksi kerja dan *Standard Operation Procedure* (SOP) prosedur kerja disebabkan karena pada hakikatnya 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 Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang 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. Ekspektasi mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Prodi PAI FITK UIN Raden Fatah Palembang tidak sesuai dengan harapan di karenakan:

- a. 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.
- b. 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.

- c. Keyakinan (*Assurance*), mahasiswa mempersepsikan dari nilai sopan santun yang diperlihatkan pegawai dinilai kurang, ketika melayani mahasiswa di samping itu pula mahasiswa menaruh ketidakpercayaan dengan apa yang informasikan pegawai. Sehubungan dengan itu, pegawai sering kali memberikan harapan yang tak pasti kepada mahasiswa sehingga ini mengurangi rasa kepercayaan dan menimbulkan rasa keraguan di kalangan mahasiswa. Dengan kata lain, pelayanan bervariasi tergantung dari orang yang melayani dan dilayani.
- d. Empati (*Emphaty*), mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan yang dirasakan jauh dari kemudahan karena pelayanan masih terlalu sulit dan berbelit-belit.
- e. Keberwujudan (*Tangibles*), mahasiswa mempersepsikan bahwa dari segi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk mendukung perkuliahan sudah memadai, namun perlu adanya kontrol berkesinambungan dari pihak pengelola Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang, agar fasilitas yang tidak layak seyogyanya diganti atau diperbaiki supaya berfungsi dengan baik.

Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan akademik di Prodi Pendidikan Agama Islam UIN Raden Fatah Palembang yaitu:

- a. Pelayanan akademik Prodi masih terkesan lambat
- b. Sarana dan prasarana belum memadai dan masih perlu dilengkapi.
- c. Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari kuantitas maupun kualitas masih jauh dari harapan sehingga pelayanan belum maksimal
- d. Masih minimnya tingkat kedisiplinan dikalangan pegawai

Berbagai upaya yang dilakukan oleh pimpinan Prodi, Fakultas dan Universitas guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik diantaranya yaitu:

- a. Dari segi sarana dan prasaran terus menerus dilakukan perbaikan agar proses perkuliahan maupun pelayanan akademik berjalan dengan baik.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pegawai internal dan mengevaluasi hasil kinerja pegawai demi meningkatkan kualitas kinerja.

- c. Menambah kuantitas serta memberikan pelatihan kepada pegawai supaya memaksimalkan kinerja.
- d. 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.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zeph, Chang Yun, et. Al. (1998). *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi IV*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sallis, Edwar. (2008). *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Cet. VII; Jogjakarta: IRCiSoD.
- Suhartini, Eka. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitanya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Ofodet.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H.A.S. Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saniky, Hujair. (2003). *Membangun Paradigma Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Safaria Insani Press.
- Misbach, Irwan. (2012). *Kualitas Pelayanan Bank Syariah*. Makassar: Alauddin University Press.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons. (2004). *Service Manajement Operation, Strategy, Informastion Technology*. United State: United States Library of Congress.
- Jusmaliani. (2011). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Insani*. Cet. I. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela. (2008). Lijan Poltak, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Praktek dan Implementasi*. Cet. IV. Jakarta: PT Bumi Aksara.



- Makmur. (2007). *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Cet. I; Bandung: PT Refika Aditama.
- Chaerani D, Mochammad. (2006). *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mathar, Muh. Quraisy. *Manajemen Dan Organisasi Perpustakaan*. Cet. II; Makassar: Alauddin Press.
- Ramli, Muhammad. (2014). *Manajemen Pelayan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press. 2013.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid I*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Mathar, Quraisy, *Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Pemustaka*. Makassar: Alauddin University Press.
- R. Eko Indrajit & R. Djokopronoto. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern Edisi I*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahmat. (2013). *Filsafat Administrasi*. Cet. I; Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sagala, Saiful. (2008). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Cet. IV; Bandung: Alfabeta.
- Hardijosoedarmo, Soewarso. (2004) *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutopo. (1999). *Administrasi Manajemen dan Organisasi Edisi II*, Lembaga Administrasi Negara RI.
- Abbas, Syarisay. (2009). *Manajemen Pendidikan Tinggi Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Ndarahan, Talizuduhu. (1988). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Cet. I; Jakarta: PT Bima Aksara.
- Tim Bahasa BP. (1999). *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Burhanuddin, Yusak. (2005). *Administrasi pendidikan untuk Fakultas Tarbiyah Komponen MKDK*, Cet. III; Bandung: CV Pustaka Setia.