

Komunikasi Pelayanan Prima pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Raden Fatah Palembang

Saipul Anwar¹, Isnawijayani²

¹ UIN Raden Fatah Palembang; saipulanwar@radenfatah.ac.id

² Universitas Bina Darma Palembang; isnawijayani23@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Communication;
Excellent Service;
Community Service Program.

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication of excellent service at the Institute for Research and Community Service (LP2M) UIN Raden Fatah Palembang. The research method used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that communication and excellent service carried out by LP2M have not gone well. Need improvements in infrastructure and need to add human resources (HR) employees and the need for communication between fellow employees for uniformity of information.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Saipul Anwar

UIN Raden Fatah Palembang; saipulanwar@radenfatah.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menjalankan suatu Tri Dharma sebuah Institusi Perguruan Tinggi. Pelayanan akan menjadi Citra atau indikator Perguruan Tinggi dalam membangun sebuah Perguruan Tinggi yang berkualitas. Pelayanan Publik yang baik tidak terlepas dari cara berkomunikasi antara Komunikator kepada komunikan untuk memberikan informasi yang akuntabel dan layanan yang memberikan kepuasan terhadap komunikan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001:79). Menurut Gerald R. Miller yang dikutip oleh Deddy Mulyana menjelaskan pengertian komunikasi sebagai berikut "komunikasi terjadi jika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima (Mulyana, 2002:62).

Dapat disimpulkan Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pengertian dari seorang kepada orang lain, baik verbal maupun non-verbal melalui simbol-simbol ataupun isyarat-isyarat asalkan komunikasi itu dapat dipahami dan dimengerti oleh kedua belah pihak. Aktivitas yang dilakukan dalam pelayanan membutuhkan komunikasi yang baik sehingga perlu ada sebuah strategi komunikasi untuk mencapai sebuah pelayanan yang baik.

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah adalah salah satu perguruan tinggi Islam yang ada di Sumatera Selatan yang mempunyai kewajiban melaksanakan Trihharma Perguruan Tinggi, yang mana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi pasal 1 ayat (9) Menyatakan "Tridharma Perguruan Tinggi yang selanjutnya disebut Tridharma

adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat" (<http://sindiker.dikti.go.id>).

Tridharma Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M). Salah tugasnya melaksanakan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Bidang Penelitian yaitu melayani Dosen-dosen UIN Raden Fatah untuk penelitian dalam sebagai salah satu kewajiban Dosen untuk meneliti. Bidang pengabdian salah satu kegiatannya melayani Mahasiswa untuk Kuliah Kerja Nyata ke masyarakat mengabdikan kepada masyarakat dengan cara mengimplemtasikan Ilmu-ilmu yang didapat saat dibangku kuliah. Tentu dalam hal ini Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) harus memberikan pelayanan yang baik kepada Mahasiswa dan Dosen untuk menunjang berlangsungnya kegiatan-kegiatan yang ada pada Perguruan Tinggi.

Menjalankan sebuah organisasi harus memiliki komunikasi dan pelayanan prima yang baik dalam menjalankan aktivitas-aktivitas kegiatan agar dapat berjalan dengan sebaik-baiknya dan mencapai suatu tujuan tertentu. Komunikasi yang dilakukan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat kepada Dosen dan Mahasiswa dalam kegiatan Penelitian dan Pengabdian, LP2M membuat pengumuman berupa surat pembukaan pendaftaran penelitian untuk dosen dan kuliah kerja nyata untuk mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang peneliti perlu melakukan penelitian tentang Komunikasi Pelayanan Prima Pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini sebagai bentuk kepedulian penulis terhadap dunia pendidikan yang ada di Indonesia, terkhusus untuk Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

2. METODE

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian dilakukan pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) UIN Raden Fatah Palembang. Model komunikasi yang digunakan yaitu Harold the Lasswell's Model "*wh,o Say what, in which channel, to Whom, with What effect?*" yaitu Siapa mengatakan apa dengan saluran apa dengan efek bagaimana, Harold the Lasswell's Model dalam buku (Efendy dan Onong, 2009:32). Dan konsep pelayanan prima menggunakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation* (1990) (dalam Hardiyansyah, 2011:11) meliputi *Tangibles, Reliabilty, Responsivenss, Assurance, Empathy*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Komunikasi Harold the Lasswell's Model

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada objek penelitian maka didapat hasil analisis penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Siapa (*who*)?

Berkaitan dengan kebijakan peraturan pemerintah, Ketua LP2M UIN Raden Fatah Palembang melakukan komunikasi terhadap Dosen dan Mahasiswa yang akan melakukan program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat hal-hal yang terkait Triharma Perguruan Tinggi, yang mana diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi pasal 1 ayat (9) Menyatakan "*Tridharma Perguruan Tinggi yang selanjutnya disebut Tridharma adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat*". Dalam pelaksanaannya LP2M menjalankan tridarma perguruan tinggi yaitu menjalankan program penelitian dan pengabdian.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) menyelenggarakan program penelitian berdasarkan peraturan pemerintah Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor

7322 tahun 2020 Tentang *Petunjuk Teknis Program Bantuan Penelitian Berbasis Standar Biaya Keluaran Pada Perguruan Tinggi Kegamaan Islam Tahun Anggaran 2021*.

Dan diturunkan pedoman penelitian melalui KPA : Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Nomor : 315 Tahun 2020 Tentang *Penetapan Tim Penyusun Pedoman Penelitian Berbasis Outputs Dan Outcomes Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2021*, dalam hal ini Rektor UIN Raden Fatah Palembang untuk mengatur bagaimana proses pendaftaran, penyeleksian, dan penetapan kelulusan penelitian serta tagihan *output* dan *outcome* dari penelitian yang diterima dosen.

Dalam penyelenggaraan program pengabdian kepada masyarakat Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) juga mengacu kepada Pedoman Pengabdian Masyarakat Tahun 2017 dan Petunjuk dan Teknis KKN Reguler Angkatan 75 Tahun 2021 terkait SOP pendaftaran pengabdian/KKN , program kerja kkn serta tagihan *output* dan *outcome* dari kegiatan pengabdian.

Penyampaian informasi yang disampaikan oleh ketua LP2M UIN Raden Fatah Palembang yang diteruskan kepada masing-masing Kepala Pusat yaitu : kepala pusat penelitian dan penerbitan serta kepala pusat pengabdian serta yang dibuat dalam bentuk surat resmi oleh Staff dan di sosialisasikan melalui website LP2M UIN Raden Fatah Palembang.

b. Pesan (*says what*)

Informasi yang disampaikan kepada dosen dan mahasiswa terkait program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

- 1) Program penelitian yang dilakukan dosen UIN Raden Fatah berdasarkan pedoman penelitian, LP2M mensosialisasikan terkait alur pendaftaran proposal penelitian, alur proses penyeleksian, monitoring dan evaluasi, penyerahan laporan akhir (*final report*), serta tagihan *output* dan *outcome* dari kegiatan penelitian. Berikut gambar Alur Proses Pengelolaan Penelitian 2021 :



Gambar 1. Alur Proses Pengelolaan Penelitian 2021

(Sumber : Juknis Pedoman Penelitian Diktis Nomor 7322 Tahun 2020:29)

Dari gambar 1 menjelaskan terkait proses pendaftaran, proses penyeleksian , monitoring dan evaluasi, serta penyerahan laporan akhir (*final report*) yaitu: a) pendaftaran (*online submission*); b) seleksi administratif; c) seleksi substansi proposal; d) penetapan nominee; e) seminar proposal penelitian; f) penetapan penerima bantuan; g) pelaksanaan kegiatan penelitian; h) pencairan bantuan; i) monitoring dan evaluasi; j) *progres report* (laporan antara) dan penguatan program; k) review keluaran penelitian; l) seminar hasil penelitian; dan m) penyerahan laporan akhir (*final report*).

LP2M UIN Raden Fatah Palembang selain menyampaikan pesan/informasi terkait alur pendaftaran penelitian peraturan pemerintah Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7322 tahun 2020 Tentang *Petunjuk Teknis Program Bantuan Penelitian Berbasis Standar Biaya Keluaran Pada Perguruan Tinggi Kegamaan Islam Tahun Anggaran 2021*.

LP2M UIN Raden Fatah Palembang juga menyampaikan pesan/informasi pedoman penelitian melalui KPA : Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Nomor : 315 Tahun 2020 Tentang *Penetapan Tim Penyusun Pedoman Penelitian Berbasis Outputs Dan Outcomes Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2021* yaitu terkait tagihan *Outputs dan Outcomes* dari hasil penelitian.

- 2) Program pengabdian yang dilakukan dosen dan mahasiswa mengacu kepada Pedoman Pengabdian Masyarakat Tahun 2017 dan Petunjuk dan Teknis KKN Reguler Angkatan 75 Tahun 2021, LP2M mensosialisasikan terkait pendaftaran KKN, proses penyeleksian dan alur kegiatan serta laporan yang akan di capai.

Berdasarkan Petunjuk dan Teknis KKN Reguler Angkatan 75 Tahun 2021 LP2M mensosiasasikan/menyampaikan pesan program pengabdian berbasis KKN untuk Dosen dan Mahasiswa yaitu alur pendaftaran, evaluasi dan pelaporan hasil kegiatan Pengabdian berupa tagihan *output* dan *outcome*.

- 1) Persiapan, persiapan meliputi pendaftaran dosen sebagai pembimbingan lapangan dan mahasiswa calon peserta KKN Reguler serta penentuan wilayah pengabdian. Pendaftaran dosen pembimbingan lapangan dan peserta KKN melalui website LP2M : www.lp2m.radenfatah.ac.id
- 2) Perencanaan dan survei lapangan, perencanaan yang dilaksanakan mencakup koordinasi internal antara LP2M dan Rektorat berkaitan dengan wilayah yang akan menjadi sasaran KKN. Sedangkan koordinasi eksternal dimulai dari koordinasi dengan pihak Pemerintah
- 3) Pembagian kelompok, peserta KKN Reguler Angkatan ke-75 Tahun 2021 dibagi tiap kelompok berjumlah anggota 12-13 orang mahasiswa dengan mempertimbangkan: Pemerataan Jurusan/Fakultas, Jenis Kelamin, dan Kemampuan yang dimiliki mahasiswa disesuaikan dengan permasalahan dan kondisi lokasi
- 4) Pelaksanaan KKN, dalam pelaksanaan KKN LP2M Menyampaikan informasi tentang untuk dilaksanakan Sosialisasi dan Pembekalan KKN serta menyusun program kerja KKN dengan bimbingan dosen pembimbing lapangan (DPL).
- 5) Monitoring dan evaluasi, monitoring dilakukan oleh DPL dan Panitia Pelaksana KKN agar pelaksanaan KKN lebih efektif pada pertengahan kegiatan. Evaluasi KKN dilakukan terhadap kinerja Tim dan anggotanya, mencakup partisipasi dalam sosialisasi dan pembekalan, pelaksanaan kerja lapangan dan penyusunan laporan/penelitian.
- 6) Pelaporan (tagihan *ouput dan outcome*), pelaporan dari kegiatan pengabdian berbasis KKN meliputi tagihan *ouput* dan *outcome* kegiatan meliputi yaitu a) *Ouput* : laporan kelompok berupa kegiatan selama KKN dan laporan kelompok dan individu artikel ilmiah di kumpul dalam bentuk CD-RW; b) *Outcome* : laporan artikel ilmiah sesuai kelimuan prodi

Dalam hasil wawancara dan observasi pesan yang disampaikan kepada dosen dan mahasiswa terkait *pedoman penelitian dan pengabdian berbasis KKN* dalam hal penyampaian pesan ini sedikit terlambat karena kegiatan tahap pembuatan finalisasi pedoman tersebut lamban disebabkan pedoman yang cukup rumit dan proses administrasi pengesahan pedoman yang cukup panjang karena proses pengesahan harus di *e-office* ke kantor pusat rektorat UIN Fatah Palembang. Sehingga pedoman yang disampaikan kegiatan sudah berjalan karena mengingat waktu pelaksanaan kegiatan sudah ditetapkan.

c. Media (*channel*)

Penyampaian informasi yang dilakukan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) yaitu melalui media cetak yaitu berupa pengumuman surat resmi yang disebar ke fakultas masing-masing dan melalui media elektronik disampaikan melalui website resmi LP2M : <https://lp2m.radenfatah.ac.id/> serta melalui media sosial seperti Facebook.

d. Kepada siapa (*to whom*)

Pesan disampaikan kepada seluruh dosen yang ada di UIN Raden Fatah Palembang terkait program penelitian dan pengabdian masyarakat.dan disampaikan kepada seluruh mahasiswa UIN Raden Fatah untuk melakukan pengabdian melalui Kuliah Kerja Nyata yang telah mencukupi

ketentuan dari juknis yang ada yaitu salah satunya Mahasiswa sekurang-kurangnya telah menyelesaikan 80 SKS yang dinyatakan lulus dan telah lulus program Baca Tulis Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas masing-masing.

e. Efek (*effect*)

Efek yang diharapkan dari kegiatan penelitian yang dilakukan dosen sesuai SOP yang berdasarkan juknis/ pedoman penelitian, dan dosen patuh terhadap pedoman yang telah di buat LP2M terkait proses pelaksanaan kegiatan dan tagihan *output* dan *outcome* dari penelitian. Kegiatan mahasiswa kuliah kerja nyata diharapkan mahasiswa dapat menjalankan program KKN sesuai pada juknis/pedoman KKN. Dan diharapkan kegiatan dapat berlangsung berjalan dengan baik.

3.2. Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada objek penelitian maka didapat hasil analisis penelitian berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang meliputi : *Reliabilty, Responsivenss, Assurance, Empathy, Tangibles* yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangibles*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* yang refresentatif tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapihan, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik. Berdasarkan data temuan yang diperoleh selama dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan belum maksimal karena ruang rapat untuk dosen tidak tercukupi dan tempat sosialisasi pembekalan bagi Mahasiswa ruang LP2M belum mencukupi dengan jumlah Mahasiswa yang banyak data menunjukkan yaitu :

Tabel 1. Data KKN LP2M UIN Raden Fatah Palembang

No	Tahun	Angkatan	Mahasiswa	DPL
1	2018	68	2165	60
		69	531	26
2	2019	70	1346	57
		71	744	28
3	2020	72	1853	60
		73	2637	94
4	2021	74	1961	60
		75	2012	50

Sumber: Dok. LP2M UIN Raden Fatah Palembang

Dari data tersebut perlunya pembangunan fisik gedung untuk ruang rapat. Serta data-data buku penelitian LP2M UIN Raden Fatah Palembang belum tersusun dengan baik dikarenakan tempat yang sempit dan lemari belum memenuhi menampung jurnal dan buku penelitian dosen yang terbit cetak setiap tahunnya. Sehingga diperlukan sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan kegiatan yang ada pada LP2M.

- b. *Reliability* yaitu kemampuan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan ketidakpuasan diungkapkan dengan alasan seperti keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui. Informasi yang diberikan kadang tidak detail dikarenakan informasi tidak semua pegawai memahami informasi yang sama dalam setiap kegiatan, sehingga terjadilah *miss* komunikasi (komunikasi tidak maksimal). *Pegawai yang ada di LP2M hanya sedikit tidak sesuai degan perkejaan yang ada dengan agenda-agenda besar seperti KKN*. Dari Gambar 4.1 struktur organisasi dan Tabel 4.1 jumlah data pengabdian berbasis KKN, maka jumlah pegawai (*sumber daya manusia*) di LP2M terkategori sedikit, dari hasil wawancara denga ketua LP2M disebabkan anggaran untuk penambahan *SDM* tidak ada. Maka dalam hal ini LP2M harus mengevaluasi kehadiran pegawai, penambahan jumlah pegawai dan rapat koordinasi

tentang semua kegiatan di LP2M sehingga semua pegawai LP2M dapat memahami seluruh informasi dalam setiap kegiatan untuk dikomunikasikan dengan dosen dan mahasiswa.

- c. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesiapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu untuk menangani keluhan para pelanggan secara baik. Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik terlihat dari proses registrasi penerimaan proposal penelitian secara online yaitu <https://litapdimas.kemenag.go.id/index.php/> dan pendaftaran dosen sebagai dosen pembimbing lapangan serta pendaftaran peserta kkn mahasiswa sudah berbasis daring yaitu melalui website LP2M : <https://lp2m.radenfatah.ac.id/>
- d. *Assurance*, yaitu Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani mahasiswa dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan mahasiswa. Adapun jika diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan).
- e. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas masih belum bisa berkomunikasi dengan mahasiswa dan dosen dengan baik, tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen. Sehingga kurangnya perhatian pelayanan yang diberikan. Pada tahap ini LP2M harus berempati terhadap dosen dan mahasiswa agar kualitas pelayan dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Komunikasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) UIN Raden Fatah Palembang melayani dosen dan mahasiswa untuk melakukan penelitian dan pengabdian serta kuliah kerja nyata melalui pedoman / juknis yang ada pada LP2M UIN Raden Fatah Palembang.

Menurut Harold Lasswell, komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunika yang menimbulkan efek tertentu. Model komunikasi Lasswell menggambarkan kajian proses komunikasi secara ilmiah yang menitikberatkan pada berbagai turunan dari setiap elemen komunikasi dan sekaligus merupakan jawaban dari pertanyaan yang telah ia kemukakan.

Pada penelitian ini, strategi komunikasi yang digunakan peneliti yaitu menggunakan formula Harold Lasswel. Teori komunikasi dalam kutipan buku Onong Uchajana Effendy yaitu teori Laswell sebagai berikut: “ *wh,o Say what, in which channel, to Whom, with What effect?*” yaitu Siapa mengatakan apa dengan saluran apa dengan efek bagaimana, Harold the Lasswell’s Model dalam buku (Efendy dan Onong, 2009:32).

Yang menjadi fokus penelitian ini menerapkan dari formula Lasswel yaitu sebagai berikut:

- a. *Who* ? (siapa komunikator atau sumber yang mengirimkan pesan). Ketua/Pimppinan, Kepala Pusat Penelitian, Kepala Pusat Pengabdian dan pegawai/ staff Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) UIN Raden Fatah Palembang
- b. *Says what* ? (pesan apa yang dinyatakan). Pesan yang disampaikan yaitu pelayanan penelitian dan pengabdian serta program kerja KKN terhadap dosen dan mahasiswa.
- c. *In which channel* ? (media apa yang digunakan). Media yang digunakan dalam menyampaikan pesan yaitu 1) Webiste; 2) Media Sosial : Facebook, WA Grup.
- d. *To whom* ? (siapa komunikannya). Pesan disampaikan kepada Dosen terkait penelitian dan Mahasiswa terkait Kuliah Kerja Nyata.

- e. *With what effect ?* (efek apa yang diharapkan). Efek yang diharapkan dari kegiatan penelitian yang dilakukan dosen sesuai SOP yang berdasarkan juknis/ pedoman penelitian. Dan kegiatan mahasiswa kuliah kerja nyata diharapkan mahasiswa dapat menjalankan program KKN sesuai pada juknis/pedoman KKN. Dan diharapkan kegiatan dapat berlangsung berjalan dengan baik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation* (1990) (Hardiyansyah, 2011:11) meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*:

- a. *Tangibles*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang office lobby yang representatif tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- c. *Responsiveness*, yaitu Respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu untuk menangani keluhan para pelanggan secara baik.
- d. *Assurance*, yaitu Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
- e. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat

4. KESIMPULAN

Komunikasi yang dilakukan LP2M terhadap dosen dan mahasiswa dalam bentuk surat resmi yang di *publish* melalui website LP2M dan media sosial serta komunikasi yang dibangun melalui tatap muka langsung seperti konsultasi, rapat dalam program kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Efek yang diharapkan dari kegiatan penelitian yang dilakukan dosen sesuai SOP yang berdasarkan pedoman penelitian, dan dosen patuh terhadap pedoman yang telah di buat LP2M terkait proses pelaksanaan kegiatan dan tagihan *output* dan *outcome* dari penelitian. Dan kegiatan mahasiswa kuliah kerja nyata diharapkan mahasiswa dapat menjalankan program KKN sesuai pada pedoman KKN. Pelayanan prima yang dilakukan LP2M yaitu Bukti fisik (*tangibles*) Belum sepenuhnya maksimal, ini terlihat dari ruang rapat dosen dan ruang pembekalan sosialisasi KKN belum mencukupi tidak sebanding dengan jumlah dosen dan mahasiswa yang melakukan kegiatan. kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah baik dan Kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

REFERENSI

- Dokumen LP2M UIN Raden Fatah Palembang 2022
 Effendy dan Onong Uchajana, (2009), *Ilmu Komunikasi*, Bandung:Remaja Rosdakarya
 Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media
 Mulyana Deddy, (2002), *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : Pt Remajarosdakarya
 Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (2001), Jakarta: Balai Pustaka
http://www.sindiker.dikti.go.id/dok/UU/UU0122012_Full.pdf (diakses pada 11 April 2022)
[http://diktis.kemendiknas.go.id/v1/public/files/4380df040212b8ff02118300a02afcf9.a615467b8c62a0e084980d6c24d4efd7.KEPDIRJEN%207322%20\(JUKNIS%20BANTUAN%20PENELITIAN%20SBK%20PT KI%202021\)\(4\).pdf](http://diktis.kemendiknas.go.id/v1/public/files/4380df040212b8ff02118300a02afcf9.a615467b8c62a0e084980d6c24d4efd7.KEPDIRJEN%207322%20(JUKNIS%20BANTUAN%20PENELITIAN%20SBK%20PT KI%202021)(4).pdf) (diakses pada 11 April 2022)

<https://lp2m.radenfatah.ac.id/berita/202110078887.pdf> (diakses pada 11 April 2022)

<http://lp2m.radenfatah.ac.id/berita/201807131752.pdf> (diakses pada 11 April 2022)

<https://lp2m.radenfatah.ac.id/berita/202106252528.pdf> (diakses pada 11 April 2022)