

**Jurnal Pendidikan dan Pemikiran**

Halaman Jurnal: <http://jurnal-stainurulfalahairmolek.ac.id/index.php>

Halaman UTAMA: <http://jurnal-stainurulfalahairmolek.ac.id/index.php>

**URGENSI PENINGKATAN SISTEM LAYANAN AKADEMIK DI  
PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM**

**Oleh: Usman**

**Abstrak**

Layanan Akademik termasuk bagian yang urgen di Perguruan Tinggi manapun, karena kebutuhan mahasiswa tidak hanya menerima pelajaran di kelas, melainkan banyak hal yang harus dilayani terhadap kebutuhan mereka yang berkenaan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Mahasiswa merupakan pelanggan utama di Perguruan Tinggi, maka memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa akan menghasilkan kepuasan bagi mahasiswa tersebut, dan diharapkan mereka akan menceritakannya kepada masyarakat sebagai calon pelanggan berikutnya. Dengan demikian mahasiswa yang memperoleh kepuasan dalam Pelayanan Akademik akan menjadi iklan untuk mempromosikan Perguruan Tinggi yang bersangkutan.

Kata kunci: Urgensi, layanan akademik, puas, promosi, berkah.

**A. PENDAHULUAN**

Salah satu faktor pendukung majunya sebuah Perguruan Tinggi Swasta adalah banyaknya jumlah mahasiswa di lembaga pendidikan tersebut. Untuk meningkatkan jumlah mahasiswa, selain gencarnya pengelola mempromosikan keberadaan kampusnya, juga harus memperhatikan pelaksanaan pelayanan akademik oleh pengelola terhadap mahasiswa yang menjadi pelanggan di Perguruan Tinggi tersebut. Pelayanan akademik yang baik diharapkan dapat memberi rasa senang dan kepuasan bagi mahasiswa, sehingga mahasiswa tersebut dengan senang hati akan menjadi iklan dan mempromosikannya kepada masyarakat luas.

**B. PEMBAHASAN**

1. Pengertian Sistem Layanan Akademik

Menurut Muhammad Ali sistem adalah “sekelompok bagian-bagian alat dsb. yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud; sekelompok dari pendapat, peristiwa, kepercayaan dsb. yang disusun dan diatur baik-baik; cara, metode yang teratur untuk melakukan sesuatu.”

Menurut Wina Sanjaya sistem adalah “satu kesatuan komponen yang satu sama lain saling berkaitan dan saling berinteraksi untuk mencapai suatu hasil yang diharapkan secara optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.”

Dari beberapa pengertian sistem yang dikemukakan para ahli di atas maka penulis mengambil pengertian tentang sistem bahwa, yang dimaksud dengan sistem dalam tulisan ini adalah keterkaitan dan interaksi antar pengelola dalam

suatu lembaga/instansi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mengenai ciri-ciri sebuah sistem Made Pidarta berpendapat:

Sebuah sistem memiliki ciri-ciri antara lain:

- (1) Merupakan suatu kebulatan.
- (2) Yang mempunyai bagian-bagian disebut sub sistem, sub-sub sistem, dan seterusnya sampai dengan bagian yang terkecil yang disebut komponen.
- (3) Bagian-bagian itu mempunyai relasi satu dengan yang lain, yang bila salah satu atau beberapa bagian rusak akan mengganggu sistem.
- (4) Selalu berada pada konteksnya yaitu lingkungannya atau latar belakangnya.

Dari ciri-ciri tersebut jelas bahwa dalam sebuah sistem tidak bisa terpisah satu sama lain, namun tidak terpaku pada satu komponen, melainkan masing-masing komponen bekerja pada bagiannya masing-masing dengan menjalin relasi antara satu komponen dengan komponen lainnya.

Sehubungan dengan sistem kerja sama di Perguruan Tinggi, Eddy Berpendapat:

Kehidupan Perguruan Tinggi yang ideal merupakan keseluruhan sistem pendidikan yang berlaku di dalamnya berfungsi secara efektif, di mana seluruh civitas akademika berada dalam suasana kondusif yang diciptakan oleh proses aktivitas yang terarah, dedikasi yang tinggi dari para personel, suasana belajar mengajar yang dinamis dan kondusif dengan menggunakan sarana dan prasarana kampus secara efektif dalam mencapai tujuan institusi.

Dengan demikian jika ada salah satu civitas akademika yang tidak kondusif akibat tidak terarahnya proses aktivitas dan rendahnya dedikasi para personel, terutama yang berkaitan dengan pelayanan, maka akan berdampak kepada kualitas dan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan.

Mengenai pelayanan dalam Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Moenir berpendapat tentang pelayanan yaitu “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Ia juga menyatakan:

Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi Negara).

Lembaga pendidikan sebagai bagian dari perusahaan jasa harus memahami rantai pelayanan-laba yang menghubungkan laba perusahaan jasa dengan kepuasan karyawan dan pelanggan. Kotler dalam Nasution berpendapat:

Rantai tersebut terdiri atas lima mata rantai: (1) Pelayanan yang memuaskan mendatangkan laba dan pertumbuhan perusahaan dari kinerja superior perusahaan jasa yang merupakan hasil dari .... (2) Pelanggan yang puas dan loyal – pelanggan puas yang tetap setia, membeli ulang, dan merekomendasikan kepada pelanggan lain, merupakan hasil dari .... (3) nilai pelayanan lebih besar – penciptaan nilai bagi pelanggan yang lebih efektif dan efisien serta memberikan pelayanan, merupakan hasil dari .... (4) karyawan jasa yang puas dan produktif – karyawan yang lebih puas, setia, dan pekerja keras, merupakan hasil dari .... (5) mutu pelayanan internal – seleksi dan pelatihan karyawan yang superior, lingkungan kerja bermutu, dan dukungan bagi mereka yang berhadapan dengan pelanggan.

Layanan yang akan penulis kaji dalam penelitian ini adalah layanan administratif, khususnya pada bagian akademik yang diberikan oleh pengelola Perguruan Tinggi Agama Islam terhadap pelanggannya, baik internal maupun eksternal.

Dari beberapa batasan di atas maka penulis mendefinisikan bahwa sistem pelayanan akademik adalah kerja sama pengelola Perguruan Tinggi sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal yang menyangkut urusan akademik.

## 2. Azas-azas Layanan Akademik

Penyelenggaraan pelayanan menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hendaklah berasaskan kepada:

(a) kepentingan umum; (b) kepastian hukum; (c) kesamaan hak; (d) keseimbangan hak dan kewajiban; (e) keprofesionalan; (f) partisipatif; (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan; (i) akuntabilitas; (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu; dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sistem pelayanan akademik di lembaga pendidikan hendaklah berasaskan undang-undang tersebut di atas, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan kepuasan tersebut secara tidak langsung merupakan promosi untuk mendatangkan pelanggan lainnya dengan jumlah yang lebih banyak.

## 3. Ruang Lingkup Layanan Akademik

Mengenai ruang lingkup pelayanan Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa :

(1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi, khususnya di Perguruan Tinggi Agama Islam adalah pelayanan yang menyangkut Tri Dharma Perguruan Tinggi. Ruang lingkup pelayanan akademik tersebut sebagaimana berikut:

- a. Layanan dalam pengisian Kartu Rencana Studi (KRS);
- b. Layanan dalam pelaksanaan Ujian Tengah Semester (UTS), Ujian Akhir Semester (UAS), dan pemberian Kartu Hasil Studi (KHS);
- c. Layanan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL);
- d. Layanan dalam pengajuan, bimbingan dan ujian skripsi;
- e. Pelayanan dalam permohonan surat izin penelitian, surat izin KKN dan PPL;
- f. *Layanan dalam pelaksanaan wisuda, yudisium sarjana dan pemberian ijazah;*
- g. Layanan dalam mekanisme penyampaian keluhan/kritik/saran.

#### 4. Prinsip-prinsip Layanan Akademik

Layanan hendaklah diutamakan dalam perusahaan jasa, termasuk di lembaga pendidikan. Dan dalam memberikan pelayanan haruslah memperhatikan serta menerapkan prinsip-prinsip pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN), prinsip-prinsip pelayanan publik adalah : “(a) Kesederhanaan, (b) Kejelasan, (c) Kepastian waktu, (d) Akurasi, (e) Keamanan, (f) Tanggungjawab, (g) Kelengkapan sarana dan prasarana, (h) Kemudahan akses, (i) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.”

Diantara prinsip pelayanan yang telah disebutkan di atas adalah kelengkapan sarana dan prasarana, dalam hal ini di lembaga pendidikan adalah kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik untuk terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan dan efisien. Tujuan melengkapi sarana dan prasarana menurut Ibrahim Baffadal adalah:

- a. Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama. Dengan perkataan ini, melalui manajemen perlengkapan pendidikan diharapkan semua perlengkapan pendidikan diharapkan semua perlengkapan yang didapatkan oleh sekolah adalah sarana dan prasarana pendidikan yang

- berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan sekolah, dan dengan dana yang efisien.
- b. Untuk mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana sekolah secara tepat dan efisien.
  - c. Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan oleh semua personel sekolah.

Mengenai peranan akademik Tilaar berpendapat sebagai berikut:

Dunia akademik mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menumbuhkembangkan kehidupan demokrasi atau keterbukaan. Budaya kampus memang didasarkan kepada keterbukaan. Apa yang disebut kebebasan mimbar dan kebebasan mimbar akademik pada hakikatnya adalah pengakuan terhadap keterbukaan ialah kepedulian terhadap fakta kehidupan serta keinginan untuk menatanya dengan lebih baik. Sikap kepedulian serta penataan fakta-fakta kehidupan tentunya memerlukan berbagai syarat pendukung yaitu penguasaan sikap ilmiah, penguasaan metodologi ilmiah, system referral yang memungkinkan akumulasi data serta hasil analisis yang semakin meningkat kualitasnya. Tidak kurang pentingnya pula kegiatan tersebut terlaksana dalam situasi kondusif yang mendorong lahirnya sikap ingin tahu, ingin mencapai yang lebih sempurna (*in search of excellence*) dan sistem insentif yang mendorong kearah itu.

Untuk mewujudkan peran dunia akademik tersebut membutuhkan pelayanan akademik yang baik, pelayanan akademik yang baik dapat dilaksanakan jika menerapkan manajemen dengan segala prinsip-prinsipnya. Ramayulis berpendapat bahwa “prinsip-prinsip manajemen pendidikan adalah ikhlas, kejujuran, amanah, adil, tanggungjawab, dinamis, praktis, dan fleksibel”. Prinsip-prinsip ini pulalah yang menjadi nilai-nilai yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Secara detail akan penulis kemukakan beberapa dalil Al-Quran yang mendasari prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

- a. Ikhlas

Allah berfirman :

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ ۝

“Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus, dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat; dan yang demikian itulah agama yang lurus.” (QS. Al-Bayyinah/98 : 5)

Rasulullah Saw. bersabda:

عَنْ أَمِيرِ الْمُؤْمِنِينَ أَبِي حَفْصِ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : **إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَا نَوَى . فَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ فَهَجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ، وَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ لِدُنْيَا يُصِيبُهَا أَوْ امْرَأَةٍ يَنْكِحُهَا فَهَجْرَتُهُ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ** (رواه إماما المحدثين أبو عبد الله محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة بن بردزبة البخاري وأبو الحسين مسلم بن الحجاج بن مسلم القشيري النيسابوري في صحيحيهما اللذين هما أصح الكتب المصنفة)

*Dari Amirul Mu'minin, Abi Hafis Umar bin Al Khottob radiallahuanhu, dia berkata: Saya mendengar Rasulullah Saw. bersabda : Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung niatnya. Dan sesungguhnya setiap orang (akan dibalas)berdasarkan apa yang dia niatkan. Siapa yang hijrahnya karena (ingin mendapatkan keridhaan) Allah dan Rasul-Nya, maka hijrahnya kepada (keridhaan) Allah dan Rasul-Nya. Dan siapa yang hijrahnya karena dunia yang dikehendaknya atau karena wanita yang ingin dinikahinya maka hijrahnya (akan bernilai sebagaimana) yang dia niatkan.*

Ayat dan Hadits di atas mengajarkan tentang keikhlasan, segala aktivitas yang dilakukan manusia hendaknya dijadikan sebagai ibadah kepada Allah Swt. Pengabdian yang bernilai tinggi adalah disertai dengan keikhlasan hati hanya karena Allah Swt. Nilai-nilai keikhlasan dalam memberikan pelayanan hendaknya menjadi bagian terpenting. Jika keikhlasan tidak ada, maka akan terjadi kesemerawutan dalam melaksanakan tugas, tugas tidak mereka anggap sebagai ibadah. Tanpa adanya keikhlasan maka segala perbuatannya dalam rangka mencapai tujuan bersama dalam organisasi maupun lembaga pendidikan akan sisa-sia karena dilakukan dengan terpaksa atau karean selain Allah.

#### b. Kejujuran

Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ١١٩

*“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.”(QS. At-Taubah/9 : 119)*

Ayat di atas dapat dijadikan dasar untuk memberikan pelayanan dalam pendidikan Islam dengan selalu menjunjung tinggi nilai-nilai kebenaran dan kejujuran. Kebenaran dan kejujuran akan membawa manusia benar-benar mampu mencapai pada derajat ketaqwaan. Sedangkan ketaqwaan adalah taraf tertinggi bagi orang yang beriman. Dalam ayat tersebut tersirat bahwa ketika seorang mukmin menjalin kebersamaan dalam sebuah kelompok atau dalam lembaga maupun dalam organisasi hendaknya ia berada dalam barisan orang-orang yang jujur.

## c. Amanah

Sifat amanah hendaknya dimiliki oleh setiap muslim, ketika amanah telah dimiliki, maka dalam melaksanakan tugas apapun akan bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan kepadanya. Karena pada dasarnya Allah menyuruh manusia untuk menyampaikan amanah kepada ahlinya.

Firman Allah :

﴿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 ٥٨﴾

*“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.”* (QS. An-Nisa’/4 : 58)

Dalam prosesnya, sistem pelayanan dalam pendidikan harus menanamkan prinsip amanah, sebab tanpa amanah, para pengelola akan bekerja dengan ragu-ragu dan serba salah. Akan tetapi jika mereka diberi kepercayaan penuh, mereka akan berusaha untuk menjaganya serta mengerahkan seluruh potensi yang ada pada diri mereka demi mencapai kepuasan pelanggan.

## d. Adil

Allah Swt. berfirman :

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠﴾

*“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”* (QS. An-Nahl/16 : 90)

Pada ayat tersebut terdapat perintah untuk berlaku adil dalam mengambil tindakan serta senantiasa berbuat kebajikan. Dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan hendaknya memperhatikan pula nilai-nilai keadilan, sehingga pelayanan tersebut tidak merugikan pihak lain. Prinsip keadilan hendaknya diterapkan di semua aspek manajemen, sehingga tidak ada celah untuk melakukan kezhaliman terhadap yang lain.

## e. Tanggung jawab

Allah Swt. berfirman :

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا  
تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ..... ٢٨٦

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya....” (QS. Al-Baqarah/2 : 286)

Setiap komponen dalam manajemen, termasuk aspek pelayanan hendaknya mempunyai pribadi yang bertanggung jawab, sehingga dalam melaksanakan tugas bukan sekedar jadi, tetapi memang berani untuk mempertanggungjawabkan segala keputusan, segala tindakan dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dalam manajemen pendidikan Islam pertanggungjawaban tidak hanya berhenti di tangan manajer, tetapi juga dihadapan Allah Swt.

f. Dinamis

Allah Swt. berfirman :

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا  
مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ١١

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merobah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

Dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan hendaknya selalu dinamis, dalam arti melakukan perubahan-perubahan yang mungkin perlu untuk diubah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan kesemua dinamika hendaknya diarahkan dan disesuaikan dengan pendidikan Islam itu sendiri.

g. Praktis

Prinsip kepraktisan hendaknya menjadi dasar dalam memberikan pelayanan, terutama dalam penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP), karena SOP yang praktis akan memungkinkan untuk dilakukan. Firman Allah Swt.:

وَالْعَصْرِ ١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ٢ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا  
الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ٣

“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.” (QS. Al-‘Ashr/103 : 1-3)



Ayat tersebut mengajarkan kepada kita bahwa sebuah komitmen hendaklah dibuktikan dengan tindakan nyata. *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat hendaklah diterapkan dengan baik, agar pelanggan mendapat kesan pelayanan yang memuaskan.

#### h. Fleksibel

Memberikan pelayanan hendaklah bersifat fleksibel sehingga memungkinkan adanya perubahan menuju kesempurnaan sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadits, karena pada dasarnya Islam datang untuk rahmat bagi seluruh alam. Untuk itu pelayanan yang diberikan hendaknya membawa rahmat dan kesenangan bagi pelanggan, baik internal maupun eksternal. Allah Swt. berfirman :

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ١٠٧

“Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”. (QS. Al-Anbiya’/21 : 107)

Dari prinsip-prinsip tersebut diharapkan pelayanan yang baik dalam lembaga pendidikan Islam memberi peran besar dalam mewujudkan tujuan pendidikan Islam. Di sisi lain sistem pelayanan pendidikan Islam hendaknya menjadi tauladan bagi lembaga lain. Hal ini sangat mungkin terjadi dan layak karena manajemen pendidikan Islam terutama dalam hal memberikan pelayanan berdasarkan wahyu Allah.

Melaksanakan sistem pelayanan akademik dengan sebaik-iknya merupakan bagian dari penjaminan mutu pendidikan dan penerapan manajemen mutu terpadu di Perguruan Tinggi. Penjaminan mutu menurut Permendiknas nomor 63 adalah: “Kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, Pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.”

Sedangkan penerapan manajemen mutu terpadu adalah sebagai upaya untuk mengoptimalkan organisasi dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Sudiyo berpendapat:

Manajemen Mutu Terpadu berkaitan dengan : (1) Pelanggan, baik internal organisasi maupun eksternal organisasi. (2) Kualitas, yang dimaksud adalah kualitas pelayanan baik secara individual maupun kelembagaan terus menerus dilakukan oleh setiap individu dan kelembagaan. (3) Pengambilan keputusan didasarkan atas keputusan yang bersifat ilmiah. (4) Adanya komitmen semua komponen dalam organisasi. (5) Adanya kerjasama tim. (6) Perbaikan dilakukan secara

terus menerus. (7) Kebebasan dilakukan secara terkendali. (8) Adanya kesatuan tujuan. (9) Keterlibatan personil secara keseluruhan.

Tahapan yang harus ditempuh untuk mencapai kepuasan pelanggan/konsumen menurut pendapat Eddy SS. adalah : “(1) Memenuhi kebutuhan dasar konsumen. (2) Memenuhi harapan konsumen dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi. (3) Melakukan lebih dari pada apa yang di harapkan konsumen”.

Deming dalam Edward Sallis menyatakan, ada empat belas poin manajemen mutu, yaitu:

*Pertama*, ciptakan sebuah usaha peningkatan produksi dan jasa, dengan tujuan agar bisa kompetitif dan tetap berjalan serta menyediakan lowongan pekerjaan. Deming percaya bahwa terlalu banyak organisasi yang hanya memiliki tujuan jangka pendek dan tidak melihat apa yang akan terjadi pada 20 atau 30 tahun mendatang. Mereka harus memiliki rencana jangka panjang yang didasarkan pada visi masa depan dan inovasi baru. Mereka harus terus menerus berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan mereka. *Kedua*, adopsi falsafah baru. Sebuah organisasi tidak akan mampu bersaing jika mereka terus mempertahankan penundaan waktu, kesalahan, bahan-bahan cacat dan produk yang jelek. Mereka harus membuat perubahan dan mengadopsi metode kerja yang baru. *Ketiga*, hindari ketergantungan pada inspeksi massa untuk mencapai mutu. Inspeksi tidak akan meningkatkan atau menjamin mutu. Anda tidak dapat menginspeksi mutu kedalam produk. Deming berpendapat bahwa manajemen harus melengkapi staf-staf mereka dengan pelatihan tentang alat-alat statistik dan teknik-teknik yang dibutuhkan mereka untuk mengawasi dan mengembangkan mutu mereka sendiri. *Keempat*, akhiri praktek menghargai bisnis dengan harga. Menurut Deming harga tidak memiliki arti apa-apa tanpa ukuran mutu yang dijual. Praktek kontrak yang hanya cenderung pada harga yang murah dapat menggiring pada kesalahan yang mahal. Metode yang ditawarkan mutu terpadu adalah mengembangkan hubungan dekat dan berjangka panjang dengan pemasok, dan sebaiknya pemasok tunggal, dan bekerjasama dengan mereka dalam mutu komponen. *Kelima*, tingkatkan secara konstan sistem produksi dan jasa, untuk meningkatkan mutu dan produktivitas, dan selanjutnya turunkan biaya secara konstan. Ini merupakan tugas manajemen untuk mengarahkan proses peningkatan dan menjamin bahwa ada proses perbaikan yang berkelanjutan. *Keenam*, lembagakan pelatihan kerja. Pemborosan terbesar dalam sebuah organisasi adalah kekeliruan menggunakan keahlian orang-orang yang secara tepat. Mempergunakan uang untuk pelatihan tenaga kerja adalah penting, namun yang lebih penting lagi adalah melatih dengan standar terbaik dalam kerja. Pelatihan adalah alat kuat dan tepat untuk perbaikan mutu. *Ketujuh*, lembagakan kepemimpinan. Deming mengatakan bahwa kerja manajemen bukanlah mengawasi melainkan memimpin. Makna dari hal tersebut adalah berubah dari manajemen tradisional yang selalu memperhatikan hasil

~indikator-indikator prestasi, spesifikasi dan penilaian~ menuju peranan kepemimpinan yang mendorong peningkatan proses produksi barang dan jasa yang lebih baik. *Kedelapan*, hilangkan rasa takut, agar setiap orang dapat bekerja secara efektif. Keamanan adalah basis motivasi yang dibutuhkan para pegawai. Deming yakin bahwa pada hakikatnya setiap orang ingin melakukan kerja dengan baik asalkan mereka bekerja dalam lingkungan yang mampu mendorong semangat mereka. *Kesembilan*, uraikan kendala-kendala antar departemen. Orang dalam departemen yang berbeda harus dapat bekerja bersama sebagai sebuah tim. Organisasi tidak diperkenankan untuk memiliki unit atau departemen yang mendorong pada arah yang berbeda. *Kesepuluh*, hapuskan slogan, desakan, dan target, serta tingkatkan produktifitas tanpa menambah beban kerja. Tekanan untuk bekerja giat merepresentasikan sebuah pemaksaan kerja oleh seorang manajer. Slogan dan target memiliki dampak praktis terhadap pekerja. Kebanyakan persoalan produksi terletak pada persoalan sistem dan ini merupakan tanggungjawab manajemen untuk mengatasinya. *Kesebelas*, hapuskan standar kerja yang menggunakan quota numerik. Mutu tidak dapat diukur dengan hanya mengkonsentrasikan pada hasil proses. Bekerja untuk mengejar quota numerik sering menyebabkan terjadinya pemotongan dan penyusutan mutu. *Kedua belas*, hilangkan kendala-kendala yang merampas kebanggaan karyawan atas keahliannya. Hal ini perlu dilakukan dengan menghilangkan sistem penilaian dan penghitungan jasa. Deming telah berupaya keras menentang sistem penilaian yang mana diyakini menempatkan pekerja dalam kompetisi antara satu dengan yang lain dan merusak kerja tim. *Ketiga belas*, lembagakan aneka program pendidikan yang meningkatkan semangat dan peningkatan kualitas kerja. Semakin tahu, orang akan semakin giat bekerja. Staf yang berpendidikan baik adalah mereka yang memiliki semangat untuk meningkatkan mutu. *Keempat belas*, tempatkan setiap orang dalam tim kerja agar dapat melakukan transformasi. Transformasi menuju sebuah kultur mutu adalah tugas setiap orang. Ia juga merupakan tugas terpenting dari manajemen.

Merujuk pada pendapat Edward Sallis tersebut, Sudarwan Danim berpendapat bahwa sekolah yang bermutu bercirikan sebagai berikut:

- 1) Sekolah berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Pada sekolah yang bermutu totalitas pelaku staf, tenaga akademik, dan pimpinan melakukan tugas pokok dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Inisiatif ini perlu didukung oleh mekanisme kerja secara vertikal dan horizontal dengan menempatkan kepentingan akademik sebagai inti kegiatan. Siapakah pelanggan pendidikan itu? Menurut Edward Sallis pelanggan jasa pendidikan umumnya dan sekolah khususnya adalah semua pihak yang memerlukan, terlibat didalam, dan berkepentingan terhadap jasa pendidikan itu.

Pelanggan sekolah itu terdiri dari tiga komponen utama. *Pertama*, pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung. *Kedua*, pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Pihak-pihak yang termasuk katagori pelanggan sekunder ini antara lain orang tua siswa, instansi atau penyandang dana/beasiswa, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, pengelola pendidikan pada lembaga pendidikan yang bersangkutan, tenaga akademik, dan tenaga administratif sekolah. *Ketiga*, pelanggan tersier, adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan jasa pendidikan, tetapi berkepentingan terhadap mutu jasa layanan kependidikan itu, karena mereka memanfaatkan hasil jasa layanan. Pihak-pihak yang termasuk dalam katagori pelanggan tersier ini antara lain masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah.

Disamping tiga kategori pelanggan di atas, pelanggan sekolah dapat dibedakan atas dasar status mereka sebagai pengelola pendidikan atau bukan. Dari perspektif ini, pelanggan jasa pendidikan dibedakan menjadi dua kategori. *Pertama*, pelanggan internal, yaitu pelanggan jasa pendidikan yang bersifat cenderung permanen, yaitu pengelola pendidikan. Di lingkungan sekolah, pengelola pendidikan itu terdiri dari: (1) pimpinan lembaga, yaitu kepala sekolah dan pembantunya, (2) tenaga akademik kependidikan atau guru, dan (3) tenaga administratif kependidikan. *Kedua*, pelanggan eksternal, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap jasa layanan sekolah, tetapi sifatnya tentatif. Pihak-pihak yang termasuk kategori pelanggan eksternal ini adalah siswa regular dan nonregular, orang tua atau wali siswa, masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah.

- 2) Sekolah berfokus pada upaya untuk mencegah masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen untuk bekerja secara benar dari awal.
- 3) Sekolah memiliki investasi pada sumber daya manusianya. Komitmen ini perlu terus dijaga jangan sampai mengalami “kerusakan”, karena “kerusakan psikologis” sangat sulit memperbaikinya.
- 4) Sekolah memiliki strategi untuk mencapai kualitas, baik di tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
- 5) Sekolah mengelola atau memperlakukan keluhan sebagai umpan balik untuk mencapai kualitas dan memposisikan kesalahan sebagai instrumen untuk berbuat benar pada peristiwa atau kejadian berikutnya.
- 6) Sekolah memiliki kebijakan dalam perencanaan untuk mencapai kualitas, baik perencanaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang.
- 7) Sekolah mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya.
- 8) Sekolah mendorong orang yang dipandang memiliki kreativitas, mampu menciptakan kualitas, dan merangsang yang lainnya agar dapat bekerja secara berkualitas.
- 9) Sekolah memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerja secara vertikal dan horizontal.
- 10) Sekolah memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.

- 11) Sekolah memandang atau menempatkan kualitas yang telah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.
- 12) Sekolah memandang kualitas sebagai bagian integral dari budaya kerja.
- 13) Sekolah menempatkan peningkatan kualitas secara terus-menerus sebagai suatu keharusan.

Peningkatan mutu pelayanan sebagai bagian dari manajemen Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta (PTAIS) sangatlah penting, diantaranya adalah untuk mengarahkan PTAIS mencapai tujuan pendidikan. PTAIS hendaknya dikelola secara bisnis tanpa melupakan sifat pengabdian masyarakat. Untuk itu perlu dukungan karyawan non akademik dalam melayani mahasiswa yang harus diperlakukan sebagai pelanggan. Prinsip yang harus diterapkan adalah meningkatkan *customer satisfaction* dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada mahasiswa sejak pendaftaran sebagai calon mahasiswa sampai mereka lulus, dan menjadi Alumni.

#### 5. Perilaku Pelaksana dalam Layanan.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pelaksana dalam menyelenggarakan layanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- (a) adil dan tidak diskriminatif; (b) cermat; (c) santun dan ramah; (d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; (e) profesional; (f) tidak mempersulit; (g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; (h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; (i) tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (j) terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; (k) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; (l) tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; (m) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; (n) sesuai dengan kepatantasan; dan (o) tidak menyimpang dari prosedur.

Perilaku dalam pelayanan tersebut akan terwujud jika pelaku pelayanannya memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dan untuk mengembangkan serta meningkatkan kualitas pelaku pelayanan tersebut perlu diberikan pendidikan. Bahrul Kirom berpendapat tentang pentingnya pendidikan untuk pelaku pelayanan sebagai berikut:

Pendidikan memberikan bekal kepada seseorang untuk dapat lebih memahami peran dan fungsinya di tempat kerja, dalam konteks yang lebih sempit, pendidikan memberikan bekal kepada tenaga kerja untuk mampu mengantisipasi masalah yang timbul dalam pekerjaannya. Semakin tinggi dasar pendidikan seseorang akan semakin mudah baginya

untuk mengenali masalah dalam pekerjaannya. Kemampuan tenaga kerja dalam mengantisipasi masalah-masalah yang terjadi dalam pekerjaannya, menuntut kemampuan dan keterampilan tersendiri untuk menyelesaikannya. Pelaksanaan pekerjaan pada bidang pelayanan kepentingan umum (*public service*), misalnya, maka penguasaan keterampilan dalam menghadapi masyarakat konsumen serta memberikan pelayanan secara professional mengharuskan tenaga kerja yang bersangkutan memiliki kemampuan pelayanan terbaik. Kemampuan melayani dari tenaga kerja yang bersangkutan didasarkan pada perilaku dan motivasi dalam pelaksanaan pekerjaan, pembenahan perilaku dan motivasi seseorang dalam kaitannya dengan pelaksanaan pekerjaan berhubungan erat dengan pembelajaran dan penguasaan "*soft skills*" bagi tenaga kerja yang bersangkutan, penguasaan keterampilan melayani ini menjadi dasar bagi seseorang untuk nantinya dapat memberikan pelayanan sesuai ekspektasi. Motivasi yang baik akan melengkapi tenaga kerja yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat konsumennya.

Pendidikan bagi pelaku pelayanan dapat meningkatkan perilaku pelayanan menjadi lebih baik, karena dengan pendidikan tersebut pelaku dengan penuh kesadaran dapat mengikuti aturan-aturan yang harus dipatuhi serta diterapkan oleh Pelaksana pelayanan, sehingga dengan menerapkan aturan tersebut akan membuat para pelanggan baik internal maupun eksternal menjadi puas, sehingga jumlah pelanggan (mahasiswa) di PTAIS yang menerapkannya akan cenderung bertambah.

#### 6. Standar Layanan Akademik

Mengenai standar pelayanan menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

(1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. (2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. (3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. (4) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Sedangkan komponen standar pelayanan menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

(a) dasar hukum; (b) persyaratan; (c) sistem, mekanisme, dan prosedur; (d) jangka waktu penyelesaian; (e) biaya/tarif; (f) produk pelayanan; (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; (m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan (n) evaluasi kinerja Pelaksana.

Dalam menyusun SOP di sebuah lembaga pendidikan, terutama yang menyangkut pelayanan hendaknya mengacu kepada Undang-undang yang telah dibuat oleh Pemerintah tersebut di atas, agar SOP tersebut berlandaskan dengan dasar hukum yang kuat serta mudah untuk diterapkan.

Layanan akademik yang baik diharapkan akan membantu merealisasikan peran pendidikan. Dalam konferensi Luxembourg menekankan peran ganda pendidikan, yaitu:

- a. Pendidikan berfungsi untuk membina kemanusiaan (*human being*). Hal ini berarti bahwa pendidikan pada akhirnya untuk mengembangkan seluruh pribadi manusia, termasuk mempersiapkan manusia sebagai anggota masyarakatnya, warga negara yang baik, dan rasa persatuan (*cohesiveness*).
- b. Pendidikan mempunyai fungsi sebagai pengembangan sumber daya manusia (*human resources*), yaitu mengembangkan kemampuannya memasuki era kehidupan baru.

Jika setiap lembaga pendidikan mampu melaksanakan peran ganda pendidikan tersebut besar harapan untuk memperoleh kepuasan pelanggan serta besar kemungkinan untuk dapat meningkatkan jumlah pelanggan baru di lembaga tersebut. Pelanggan baru yang peneliti maksud adalah mahasiswa, yang merupakan pelanggan tetap dan primer.

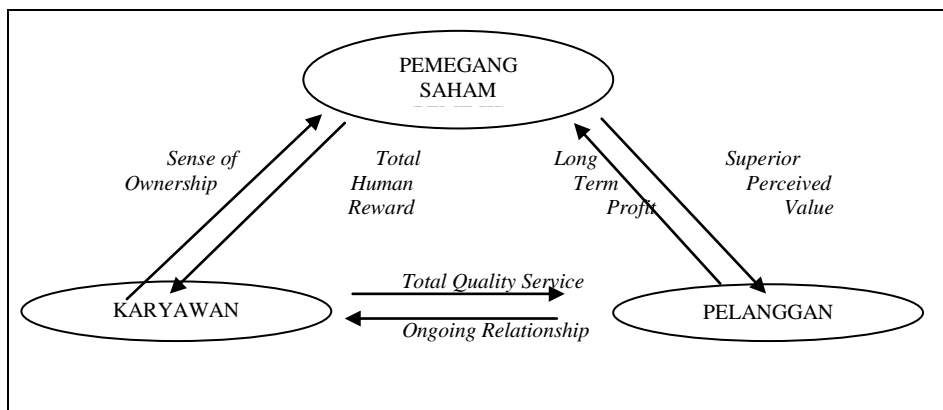
## 7. Layanan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan merupakan usaha mutlak yang harus dilakukan oleh setiap pelaku pelayanan, sehingga akan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan. Dalam memberikan layanan terhadap pelanggan serta usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, Tciptono berpendapat:

Intensitas persaingan berskala global menuntut pergeseran dasar dalam dunia bisnis. Misi dasar suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai (*value creation and value adding*) bagi pelanggan. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian, laba lebih merupakan hasil/akibat ketimbang tujuan. Upaya menghasilkan laba melalui penciptaan nilai bisa dilakukan dengan cara:

- a. Meningkatkan perolehan pelanggan (customer acquisition),
- b. Mempekerjakan karyawan yang lebih baik,
- c. Memberikan kompensasi yang lebih aktif (*total human reward*) kepada para karyawan,
- d. Meningkatkan produktivitas karyawan,
- e. Memotivasi karyawan untuk menawarkan nilai kepada para pelanggan,
- f. Membangun investasi dan struktur kepemilikan yang lebih baik.

Keterkaitan antara aspek-aspek dalam jasa pelayanan antara pemilik jasa, karyawan dan pelanggan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1.1 Segitiga Jasa (*The Service Triangle*)

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga sangat tergantung pada kualitas pelayanan. Mengenai penilaian kualitas pelayanan Hardiansyah berpendapat:

Penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan pelanggan inilah yang mendasari munculnya konsep gap (*perception-expectation gap*) dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas, yaitu; (1) *tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) *reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan; (3) *responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; (5) *emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dengan memahami dan menerapkan semua teori para pakar manajemen yang telah penulis paparkan di atas yang berkenaan dengan manajemen dan



layanan akademik di lembaga pendidikan, maka penulis yakin lembaga pendidikan tersebut akan terus hidup dan makin berkualitas serta maju.

### C. PENUTUP

Pelaksanaan layanan yang baik ditandai dengan perilaku yang baik oleh pelayan dalam memberikan layanan, yaitu: adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; sesuai dengan kepatantasan; dan tidak menyimpang dari prosedur.

Semoga dengan memberikan layanan akademik yang lebih baik oleh pengelola Perguruan Tinggi Agama Islam terhadap mahasiswanya, akan membawa keberkahan bagi civitas akademika di Perguruan Tinggi tersebut. Dengan keberkahan tersebut diharapkan semakin banyak jumlah mahasiswanya, semakin disiplin dan sejahtera dosen dan karyawannya dan semakin bermanfaat bagi masyarakat luas. Amiin....

### DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali, Muhammad. Tt. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Moderen*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Baffadal, Ibrahim. 2008. *Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danim, Sudarman. 2006. *Visi Baru Manajemen sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi, Indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kirom, Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Pemerintah RI No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Pidarta, Made. 2004. *Manajemen Pendidikan Indonesi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ramayulis. 2008. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia.
- RI, Departemen Agama. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: CV Darus Sunnah.
- Sallis, Edwar. 2010. *Total Quality Management in Education*. Cetakan XI. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sanjaya, Wina. 2011. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Cetakan VIII. Jakarta: Kencana.
- Soegoto, Eddy Soeryanto. 2008. *Menciptakan strategi Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudiyono. 2004. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tciptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tilaar, H.A.R. 2008. *Manajemen Pendidikan Nasional: Kajian Pendidikan Masa Depan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tilaar, H.A.R. 2009. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.