

AL-DA'AWAH

Membangun Profesionalisme Manajemen Dakwah

Vol. 3, No. 1, Januari - Juni 2017

MITRA BESTARI

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, MBA (*Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*)
Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib, M.Lib, Ph.D (*UIN Sunan Ampel, Surabaya*)
Drs. Achmad Tohirin, MA, Ph.D (*Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*)
Alimatul Qibtiyah, M.Si, MA, Ph.D (*UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*)
Dr. Mohammad Nuh, M.Si, D.Pol.Sc (*Universitas Brawijaya, Malang*)
Dr. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag (*UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta*)

PEMIMPIN REDAKSI

Andy Dermawan, M.Ag

SEKRETARIS REDAKSI

Bayu Mitra A. Kusuma, MAP, M.Pol.Sc

DEWAN REDAKSI

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, Aris Risdiana, MM., Munif Solikhan, MPA
Achmad Muhammad, M.Ag., Nurmahni, M.Ag

ADMINISTRASI DAN DISTRIBUSI

Tejawati, SH

ALAMAT REDAKSI

Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Kampus Timur
Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta 55281, Telp. (0274) 515856
<http://ejournal.uin-suka.ac.id/JMD>

Jurnal MD Terindeks oleh



Jurnal MD menerima tulisan mengenai hasil pemikiran dan hasil penelitian di bidang kajian Manajemen, Manajemen Dakwah dan Studi Islam. Naskah harus asli (belum pernah dipublikasikan) dan ditulis menggunakan bahasa Indonesia dengan menggunakan kaidah penulisan karya ilmiah; efektif, efisien, akademis dan dapat dipertanggungjawabkan. Naskah diketik dengan huruf Times New Roman, ukuran 12 pts, dengan spasi 1,5 spasi, dicetak pada kertas kuarto (A4) sepanjang maksimum 25 halaman (include Daftar Pustaka), dan diserahkan dalam bentuk print-out sebanyak 3 eksemplar beserta filenya. Berkas (file) dibuat dengan Microsoft Word (ekstensi RTF)

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
STRATEGI UNITED SABAH ISLAMIC ASSOCIATION (USIA) DALAM MENGEMBANGKAN DAKWAH DI KOTA KINABALU MALAYSIA <i>Juhari Hasan dan Muhd. Syahrul Nizam</i>	1-18
PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN NON FINANSIAL TERHADAP MOTIVASI DAN KINERJA KARYAWAN (Studi di PT. PLN (Persero) Area Malang) <i>Juni Tristanto Laksana Putra</i>	19-34
ETIKA KERJA ISLAM DAN PENGARUHNYA TERHADAP <i>ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> APARATUR NEGARA (Studi di Kantor Kementerian Agama Kebumen) <i>Fawzi Rizki Pradana dan Mikhriani</i>	35-49
PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF DAN PROSEDURAL PENILAIAN KINERJA PADA KEPUASAN KARYAWAN BPR SYARIAH DI YOGYAKARTA <i>Ade Gunawan dan M. Thoriq Nurmadiansyah</i>	51-64
MENGARUSUTAMAKAN PELAYANAN PRIMA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA (Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi) <i>Siti Fatimah dan Munif Solikhan</i>	65-80
THE RISING OF BANK BAITULMAL: AN INTEGRATIVE INSTITUTION FOR POVERTY ALLEVIATION <i>Israk Ahmadsyah</i>	81-97

KAJIAN POTENSI DAN STRATEGI PENGEMBANGAN
WISATA PANTAI SYARI'AH

(Studi di Pulau Santen Kabupaten Banyuwangi)

Firdausia Hadi dan M. Khoirul Hadi al-Asy Ari

99-116

RESENSI BUKU

(RE)DESAIN MANAJEMEN HAJI INDONESIA:
DARI MASA KOLONIAL HINGGA ORDE REFORMASI

Theresia Octastefani dan Bayu Mitra A. Kusuma

117-121

**MENGARUSUTAMAKAN PELAYANAN PRIMA
DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
(Analisis Strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi)***

Siti Fatimah

*Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
Email: fatimabbond@yahoo.com*

Munif Solikhan

*Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
Email: munifsolikhan@yahoo.com*

Abstract

This paper aims to analyze the strategy of Faculty of Da'wah and Communication UIN Sunan Kalijaga in mainstreaming the excellent service. To realize the strategy there are several benchmarks that must be implemented consistently is the quality of service with indicators of timeliness, convenience, cost, and service accuracy. In this study found the fact that the services that exist in the faculty are still not prime and there are some shortcomings that must be corrected. This is evidenced by various complaints that arise both from lecturers and students. Therefore, the breakthrough and strategy of the leadership to change the existing services within the Faculty of Da'wah and Communication is absolutely necessary. The results showed that breakthroughs and strategies adopted by faculty leaders to achieve this are by personal approach method, coaching, training, and implementing reward and punishment to the employees.

Keywords: *Mainstreaming, Strategy, Excellent Service*

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis strategi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dalam mengarusutamakan pelayanan prima.

* Manuskrip ini adalah laporan hasil penelitian yang didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta melalui skema hibah penelitian rintisan kategori kelembagaan tahun anggaran 2016.

Untuk mewujudkan strategi tersebut terdapat beberapa tolok ukur yang harus diimplementasikan secara konsisten yaitu kualitas layanan dengan indikator ketepatan waktu, kemudahan, biaya, dan akurasi pelayanan. Dalam kajian ini ditemukan fakta bahwa pelayanan yang ada di fakultas dirasakan masih belum prima dan terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan berbagai keluhan yang muncul baik dari dosen maupun mahasiswa. Oleh karena itu terobosan dan strategi dari pimpinan untuk merubah pelayanan yang ada di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi mutlak diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terobosan dan strategi yang ditempuh oleh pimpinan fakultas untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan metode pendekatan personal, pembimbingan, pelatihan, serta implementasi reward dan punishment kepada para karyawan.

Kata Kunci: *Pengarusutamaan, Strategi, Pelayanan Prima*

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan titik akhir dari semua proses penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Sedangkan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup merupakan indikator utama dari terjaminnya pelayanan masyarakat yang baik. Secara ekonomi warga negara membutuhkan peningkatan kesejahteraan ekonomi yang berupa tersedianya makanan, rumah, serta pendukung kehidupan lainnya. Untuk memenuhi hal tersebut, rakyat di negara ini membutuhkan adanya peningkatan pelayanan seperti kesehatan, pendidikan, lapangan kerja dan lain-lain. Untuk itu dibutuhkan kehadiran negara untuk mengakomodasi kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Negara memiliki beberapa tugas penting diantaranya yaitu, berkewajiban melindungi warga negaranya serta memberikan setiap hak yang patut diperoleh oleh seluruh masyarakat. Salah satu cara Negara memenuhi hak warga negaranya adalah dengan memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri.

Di antara sekian banyak pelayanan publik yang diberikan oleh negara kepada warganya adalah pelayanan pendidikan. Pendidikan

adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹ Berbagai upaya terobosan tengah dilakukan oleh pemerintah dewasa ini berkaitan dengan mencari dan mengembangkan potensi-potensi yang harus dikuasai oleh tenaga pendidikan, yang bertindak sebagai Sumber Daya Manusia yang menjembatani perlembengan ilmu pengetahuan serta teknologi yang harus di transfer kepada peserta didik guna mengembangkan bakat, minat serta potensi yang dimiliki peserta didik sehingga kelak kemudian hari mampu mengisi kemerdekaan ini dengan berbagai potensi yang dikuasai sehingga pembangunan pendidikan nasional dapat terwujud dengan sempurna karena diisi oleh generasi muda yang berkualitas. Dalam hal ini bahwa pembangunan sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi kesuksesan dan keseimbangan pembangunan nasional yang telah digariskan, pembangunan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan prioritas yang harus diperhatikan dan dirancang sedemikian rupa serta berdasarkan pemikiran yang matang untuk mengimbangi lajunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang mendunia.²

Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan lembaga pendidikan di bawah naungan Kementrian Agama, merupakan lembaga publik yang dimiliki oleh negara. Seperti dikatakan di atas fokus utama dari lembaga negara adalah, melakukan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini adalah melakukan pelayanan pendidikan keagamaan Islam khususnya dalam bidang dakwah dan komunikasi. Saat ini Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terus bergerak dalam dinamika akademik menuju fakultas yang unggul dan terkemuka dalam pengkajian dan pengembangan ilmu dakwah sebagai rahmat bagi semesta. Komitmen yang tinggi telah diteguhkan untuk terus melakukan pengembangan

¹ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1.

² S. Nasution, et al., *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1976). hlm. 3.

menggapai kondisi ideal dengan mempertimbangkan potensi yang dimiliki, permasalahan yang dihadapi, dan berbagai kecenderungan (perubahan lingkungan) yang sedang dan akan berlangsung serta mengantisipasi dinamika masyarakat dengan mengacu paradigma baru pendidikan tinggi. Oleh karena itu untuk mendukung tantangan diatas saat ini FDK UIN saat ini memiliki 5 prodi, yang didukung oleh SDM yaitu kurang lebih memiliki 69 dosen tetap, dan 30 dosen luar biasa serta memiliki sekitar sekitar 22 tenaga kependidikan. Selain itu juga FDK mempunyai sekitar 3000 mahasiswa aktif.³

Dengan melihat permasalahan dan potensi yang begitu besar FDK sebagai lembaga publik dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang baik dan prima, agar visi misi tujuan tantangan kedepan bisa dicapai dengan lancar. Dari berbagai uraian dan fenomena di atas banyak sekali permasalahan yang menarik untuk dikaji. Di sinilah ketertarikan penulis untuk meneliti bagaimana strategi layanan publik di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk menuju pelayanan yang prima, yang sesuai dengan visinya yaitu selalu menjadi unggul dan terkemuka dalam berbagai macam hal. Untuk mencapai itu salah satu caranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Tentunya dalam mencapai hal tersebut diperlukan strategi yang tepat untuk mewujudkannya. Oleh karena itu melihat berbagai penjelasan di atas penulis ingin menyuguhkan penelitian yang berjudul: Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri Studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

KERANGKA TEORI

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

³ Fakultas Dakwah dan Komunikasi, *Buku Profil Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2013), hlm. 2.

ditetapkan. pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.⁴ Pelayanan yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) Dengan ciri sebagai berikut: (1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran; (2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan; (3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang, rincian biaya, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan; (4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta; dan (5) Efisiensi, mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait; ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah,

⁴Joko Widodo, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, (Surabaya: Insan Cendekia. 2001), hlm. 6.

kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.⁵

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pertama, Struktur Organisasi. Menurut Anderson, struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.⁶ Dalam pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan.⁷ Berdasarkan uraian tentang struktur organisasi di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini adalah: tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi; kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi; tingkat hubungan antara atasan dan bawahan; dan kemampuan aparatur. Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri, sedangkan menurut Moerdiono mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.⁸

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari

⁵ Miftah Thoha, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, (Jakarta: LP3ES, 1996), hlm. 32.

⁶ Soetopo, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 1999), hlm. 43.

⁷ Gaspersz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: Gramedia, 1994), hlm. 56.

⁸ Sofian Effendi et al. (ed), *Membangun Martabat Manusia: Peranan Ilmu-Ilmu Sosial Dalam Pembangunan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1992), hlm. 72.

yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.⁹ *Kedua*, sistem pelayanan. Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.¹⁰

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan riset deskriptif bersifat developmental, yakni pengujian keabsahan datanya dilakukan melalui cara membandingkan fenomena dilapangan (kasus tertentu) dengan suatu kriteria standar atau indikator yang telah ditetapkan melalui kerangka teori yang telah ada. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena, karakteristik, situasi atau kejadian pada suatu daerah tertentu secara sistematis, faktual dan akurat sebagaimana adanya.¹¹ Sedangkan studi kasus adalah studi yang memusatkan perhatian pada kasus secara intensif dan mendetil.¹²

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam data menurut klasifikasi jenis dan sumbernya, yaitu: (1) Data primer yang diperoleh secara langsung dari para informan kunci setelah mereka memberikan jawaban atau tanggapan melalui teknik wawancara mendalam; (2) Data sekunder yang diperoleh tidak secara langsung dari para informan, melainkan data yang telah diolah seperti tabel, laporan penelitian, dokumentasi serta data lain yang berhubungan dengan penelitian di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilandasi dengan dasar pertimbangan

⁹ Soetopo, *Pelayanan Prima...*, hlm. 73.

¹⁰ Ratminto, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press, 1999), hlm. 18.

¹¹ M. Mochtar, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: IIP, 2000), hlm. 34.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 38.

bahwa mereka mengetahui lebih banyak atas penerimaan dan pemahaman konsep ide *kualitas layanan publik*. Lagi pula mengenai semua hal yang melembaga paling tepat mencari informasi melalui informan.¹³ Untuk menentukan informan kunci tersebut penulis menggunakan *stratified random sampling*.¹⁴ Adapun informan-informan kunci (*key informan*) sebagai sumber data dan informasi dalam penelitian ini antara lain terdiri dari: dekan, pejabat struktural, dosen, dan mahasiswa. Penelitian ini mempergunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian, data dan penerikan kesimpulan¹⁵

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Strategi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di FDK

Pertama, ketepatan waktu. Ketepatan waktu yang terkait dengan pelayanan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi dirasakan cukup baik dan tepat, tergantung jenis pelayanan yang dilakukan. Ketepatan waktu untuk melayani merupakan salah satu hal yang penting untuk mewujudkan pelayanan prima dalam organisasi publik. Selama ini masyarakat sudah sangat apatis dengan pelayanan birokrasi publik dikarenakan lama dan panjangnya pelayanan, yang akan mengakibatkan waktu menjadi lama dan berakibat pada tersendatnya aktifitas masyarakat. Di Fakultas dakwah dan Komunikasi meskipun belum sempurna mengenai hal ini, akan tetapi sudah menunjukkan ke arah yang lebih baik dalam hal ketepatan waktu. Namun terkadang ada sedikit ganjalan FDK bukan lembaga yang berdiri sendiri melainkan terkait dengan lembaga di atasnya, sehingga proses pelayanan terkait dengan ketepatan waktu bisa berubah tergantung kebijakan dari instansi di atasnya.

Kedua, kemudahan pelayanan. Indikator berikutnya yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi yang menyangkut prosedur

¹³ Jacob Vredendregt, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1980), hlm. 57.

¹⁴ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1995), hlm. 29.

¹⁵ Matthew B. Miles dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, (Jakarta: UI Press, 1992), hlm. 56.

atau tata cara, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Kelengkapan administrasi akan mempermudah dalam proses penyelesaian setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar. Fakultas Dakwah dan Komunikasi terus berupaya memberikan kemudahan dalam pelayanan akan tetapi pihak fakultas juga menyadari ada beberapa kekurangan yang dimilikinya, hal itu dikarenakan adanya berbagai macam benturan dan budaya birokrasi yang cenderung rumit. Selain itu juga menurut wakil dekan 2 bahwa kemudahan pelayanan bisa dirasakan secara berbeda beda. Untuk menunjukkan komitmen pelayanan yang juga ditunjukkan dengan loket dan mekanisme pelayanan yang sudah terpampang di loket pelayanan, yang bisa memudahkan para pengguna layanan untuk mengurus urusan akademik dan administrasi lainnya.

Ketiga, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan. Sementara itu, indikator berikutnya adalah akurasi pelayanan yang berkaitan dengan, apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, di lingkungan FDK menunjukkan dalam setiap permohonan pelayanan masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal tersebut diakui sering terjadi kesalahan dalam hal pelayanan, misalnya pemberian nomor surat, kesalahann ketik, dan lain lainnya. Hal ini disebabkan karena kurangnya kapabilitas SDM yang kurang memadai dikarenakan kurangnya motivasi, atau gagap teknologi. Selain itu juga tingkat kesalahan dan ketidakakuratan disebabkan oleh aturan yang selalu berubah ubah dan berbeda beda yang mengakibatkan pegawai harus kembali belajar ulang. Akan tetapi pihak pimpinan di FDK akan memberikan terobosan untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan memberikan pelatihan, dan pembinaan yang bertujuan untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesalahan-kesalahan yang sering terjadi. Misalnya urusan administrasi pengesahan munaqosyah maupun yang berkaitan dengan surat menyurat yang berbasis online, pengguna layanan tinggal mendownload file yang ada sehingga megurangi tingkat kesalahan dalam penulisan surat.

Keempat, Biaya. Strategi terakhir dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Fakultas dakwah dan komunikasi yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan indikator besarnya biaya pelayanan, faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan

dan krusial sekali di mata banyak pihak. Pelayanan yang ada tidak ada pungutan sedikitpun, hal ini dikarenakan sudah ada aturan dari pusat untuk tidak ada pungli apapun, atau juga disebabkan karena adanya penerapan uang kuliah tunggal. Penerapan kebijakan ini sangat baik melihat tingkat ekonomi mahasiswa yang sebagian besar masih rendah, atau baik bagi citra uin sunan kalijaga sebagai kampus rakyat. Selain itu tanpa biaya dalam pelayanan bisa juga dianggap indikator kualitas pelayanan prima.

2. Analisa Kualitas Pelayanan di FDK UIN Sunan Kalijaga

Pertama, struktur organisasi. Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Namun, pada kenyataannya seperti yang telah penulis lihat melalui observasi parsitipatif dan berdasarkan struktur yang ada, komposisi pegawai terlihat cukup banyak, sebenarnya masih banyak pegawai yang tidak mendapatkan kegiatan maupun pekerjaan sehingga terlihat banyak menganggur dan diisi dengan bermain *game* dan melihat video *youtube*. Nah dari situ terlihat ada struktur organisasi yang tidak ideal dan tidak ramping. Untuk mewujudkan pelayanan prima, struktur organisasi yang baik dipengaruhi oleh berbagai indikator di bawah ini: (Tingkat pembagian tugas dan fungsi. Pembagian tupoksi yang ada di Fakultas Dakwah secara aturan sudah jelas akan tetapi secara implementasi masih belum maksimal, masih banyak kegiatan-kegiatan administratif dilakukam sendiri oleh dosen dan pejabat seperti kaprodi dan sekprodi. Ini merupakan masalah yang serius dan harus segera diselesaikan.

Dalam wawancara dengan pimpinan, pimpinan mengatakan akan melakukan pembinaan dan sosialisasi kembali mengenai tugas dan fungsi pegawai agar tidak malas melakukan tugas pokok dan fungsinya. Langkah kedepan yang akan dilakukan adalah, melakukan pendekatan secara internal kepada karyawan, Memberikan bimbingan penyelesaian tugas, melakukan pembagian tugas secara adil dan rata. Diharapkan strategi ini bisa berjalan lancar sehingga para karyawan bekerja sesuai tugas dan fungsinya sebagai tenaga kependidikan; (2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar unit. Kejelasan pelaksanaan tugas belum dipahami dengan baik,

hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan pimpinan fakultas yang mengeluhkan mengenai pekerjaan pegawai di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Misalnya kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh jurusan dan fakultas hanya dikerjakan oleh beberapa orang, dalam hal ini dikerjakan oleh pimpinan dan beberapa dosen, yang akan berakibat terhambatnya kegiatan tersebut. Meskipun kegiatan yang dilaksanakan selama ini terlaksana, akan tetapi tidak akan maksimal. Salah satu indikator organisasi yang bagus adalah semua orang saling bahu membahu dan menjalankan tugas sesuai tugas dan fungsinya, sehingga kegiatan dan pelayanan terhadap masyarakat bisa maksimal. Pimpinan di Fakultas Dakwah tentu tidak tinggal diam dalam menghadapi permasalahan tersebut, ada strategi untuk memperbaikinya yaitu dengan merekrut sekretaris yang khusus menangani kegiatan administratif supaya bisa membantu kejelasan dalam pembuatan laporan dan TOR; dan (3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan antara bawahan dan atasan masih terjadi kekurangharmonisan, misalnya ada anggapan yang salah persepsi tentang mengenai siapa sesungguhnya atasan sebenarnya, perbedaan status, pendapatan dan profesi. Keadaan ini bisa mengakibatkan budaya organisasi yang kurang baik yang akan menimbulkan batasan antara atasan dan bawahan sehingga akan berakibat buruk terhadap kualitas layanan, putusya komunikasi, sehingga akan mengakibatkan strategi ataupun instruksi dari pimpinan tidak sampai bahkan tidak akan dijalankan dengan benar. Pimpinan dalam hal ini dekanat akan membuat sebuah terobosan yaitu melaksanakan FGD dan akan dikoordinasikan dengan Kabag TU bertujuan untuk memperbaiki hubungan dan putusya komunikasi yang terjadi. Selanjutnya atasan akan melakukan pendekatan secara personal atau antar individu untuk memberikan pemahaman dan pengertian agar tercipta hubungan yang baik. Apabila hal tersebut diimplimentasikan hubungan antara atasan dan bawahan bisa baik dan akan menjalankan intruksi pimpinan/atasan sehingga program yang dijalankan bisa berjalan. Sehingga akan berdampak kepada pelayanan prima yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Kedua, pendidikan pegawai/tenaga pendidikan. Sebagian besar pendidikan tenaga pendidik di lingkungan Fakultas Dakwah dan

Komunikasi adalah S1 ada beberapa S2 dan 3 orang yang SMA. Secara komposisi pendidikan tenaga pendidikan maupun pegawai dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi cukup baik, akan tetapi masih terhambat motivasi yang menyebabkan kinerja menjadi kurang baik. Oleh karena itu pimpinan fakultas akan membuat sebuah terobosan untuk mengatasi hal tersebut (meskipun pendidikan rata rata sarjana) yaitu dengan mengadakan pelatihan *soft skill*, pelatihan pelayanan prima, dan peningkatan kompetensi dalam hal pelayanan. Diharapkan dari hal tersebut bisa membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik, sekaligus membuktikan pendidikan yang tinggi bisa sejalan pelayanan yang prima.

Ketiga, kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal, yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan kepada masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi berusaha untuk menyelesaikan setiap permohonan secara tepat waktu dengan segenap kemampuan yang ada. Akan tetapi dalam perjalanan dan pengamatan yang terjadi berbeda. Pimpinan fakultas menilai kemampuan aparat dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal masih sangat kurang, masih belum bisa menghasilkan yang sesuai dengan harapan. Tetapi pimpinan fakultas berusaha akan merubah kekurangan tersebut dengan melakukan pelatihan dan bimbingan teknis.

Keempat, kemampuan melakukan kerja sama dan kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi; Indikator lain dalam variabel kemampuan aparat adalah kemampuan melakukan kerja sama. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan ada dua pernyataan yang berbeda antara dekan dan kabag TU. Dekan mengatakan masih kurang dan kabag TU mengatakan sudah mampu bekerjasama dan beradaptasi dengan baik. Apakah ini bisa disebut Kabag TU melindungi anak buahnya. Peneliti yang terlibat dan menjadi dosen di fakultas dakwah sepakat dengan pernyataan dekan memang dalam kerjasama dan adaptasi masih terlihat kurang maksimal.

Kelima, kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; Selanjutnya, dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Kegiatan Fakultas Dakwah dan Komuniakasi dimulai pukul 08.30 dan

pelayanan berakhir sampai pukul 16.00 dan pada hari kerja dari senin sampai jumat. *Keenam*, kecepatan dalam melaksanakan tugas. Dalam melaksanakan pekerjaan masih lambat meskipun ada satu dua yang cukup bagus, ini merupakan masalah yang kurang baik dan akan berdampak bagi pelayanan prima. Menurut observasi yang telah dilakukan memang dalam melaksanakan pekerjaan memang terkesan lambat, terutama dalam penyusunan konsep yang seharusnya dilakukan oleh tendik. Sehingga ketidakmampuan/atau pekerjaan lambat tersebut dikerjakan sendiri oleh pejabat maupun dosen. Ini merupakan budaya yang buruk di lembaga pendidikan. Oleh karena itu dekanat menginginkan sekretaris yang khusus dalam pengerjaan urusan SPJ maupun TOR dan diharapkan bisa menularkan teman teman tendik lainnya.

Ketujuh, tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik. Selama ini petugas pelayanan/pegawai tidak bersemangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa karena masih kurangnya tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik Berbicara mengenai kreatifitas di lingkungan PNS seperti panggang jauh dari api. Selama ini PNS dicitrakan sebagai pegawai yang minim kreatifitas, dan hal ini juga terjadi lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, untuk meningkatkan kreatifitas sebenarnya sudah ada terobosan meskipun itu dari pemerintah pusat yaitu dengan adanya poin remunerasi. Poin remunerasi akan dihitung sesuai dengan kinerja masing masing pegawai, sehingga diharapkan setiap orang akan berlomba lomba bekerja dengan baik, karena akan berdampak kepada pendapatan setiap orang. Akan tetapi yang terjadi malah sebaliknya poin remunerasi hanya berorientasi pada pendapatan bukan kinerja. *Kedelapan*, tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Selama ini belum ada pelatihan secara khusus kepada karyawan mengenai pelayanan prima sehingga terjadang kabag TU sendiri yang mengajari secara langsung kepada karyawan. Seperti pada wawancara wawancara sebelumnya pimpinan di fakultas dakwah akan mengadakan pelatihan yang kongkrit dan juga berdampak bagi pelayanan yang baik dan prima di fakultas Dakwah dan Komunikasi

3. Analisa Sistem Pelayanan di di FDK UIN Sunan Kalijaga

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Sesuai tujuan organisasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat signifikan untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan. Terkait mengenai masalah kenyamanan tempat dalam pelayanan, sudah cukup nyaman dan representatif meskipun ada beberapa kekurangan dan akan terus diperbaiki lagi ke depan. kenyamanan pelayanan yang ada di FDK sudah cukup nyaman dan memadai meskipun masih ada beberapa kekurangan dan akan terus di perbaiki. *Kedua*, Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan. Selain hal tersebut diatas, dalam mendukung sistem pelayanan, pihak Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan tersebut melalui kotak saran di lantai satu meskipun itu belum berfungsi secara maksimal. Tapi yang sering terjadi pengguna layanan berkeluh kesah melalui media sosial, melalui lembaga pers mahasiswa dan langsung ke pimpinan fakultas. Selain itu pula mengenai kejelasan informasi pihak fakultas juga sudah melakukan sosialisasi melalui website resmi dan di papan papan pengumuman. Kejelasan informasi yang ada di FDK sudah cukup jelas. Informasi yang ada sudah tertempel di papan pengumuman dan *website* resmi FDK yang bisa dibuka setiap saat, kapanpun dan dimanapun. Walaupun ada mahasiswa atau penggunaan layanan yang ada

yang masih belum paham dengan pengumuman yang disampaikan, terkadang mereka bertanya langsung ke petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada analisis dan interpretasi data, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut. Kualitas layanan bisa diukur dari ketepatan waktu, akurasi pelayanan, Kemudahan, dan biaya. Dari hasil wawancara dan observasi masih kurang meskipun dari segi biaya gratis. Akan tetapi hal ini akan segera dirubah oleh para pengambil keputusan dengan menggunakan strategi dengan memberikan pelatihan prima dan pengawasan kepada pegawai dalam melayani mahasiswa maupun dosen. Dalam anggaran selanjutnya sudah direncanakan untuk memberi pelatihan yang intensif agar memberikan pelayanan yang lebih baik. Kesimpulan selanjutnya strategi kualitas layanan yang baik pasti akan dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu struktur organisasi yang diukur oleh, kejelasan tupoksi, hubungan antara atasan dan bawahan, kemampuan aparat, adaptasi terhadap perubahan, kemampuan menyusun rencana kegiatan, kreatifitas, pertanggung jawaban. Dari hasil wawancara, observasi dan analisis diatas mayoritas masih rendah, banyak pegawai yang kurang mampu menyusn rencana kegiatan dan yang lebih ironi adalah ada tendik (tenaga pendidik) yang tidak menggunakan komputer. Hal ini dibenarkan oleh pimpinan di FDK kemampuan dalam pelayanan masih rendah oleh karena itu ada beberapa strategi yaitu melakukan bimbingan, pelatihan, dan pendekatan secara personal langsung kepada para tendik untuk meningkatkan kinerja. Kesimpulan selanjutnya yang ketiga adalah mengenai sistem pelayanan yang diukur dari kenyamanan, kejelasan informasi, dan perlindungan terhadap hasil layanan. Berdasarkann hasil analisis diatas sistem pelayanan sudah cukup baik. Akan tetapi akan terus ditingkatkan, yaitu dengan mengsinkronkan informasi yang ada membuat para pegawai menjadi tersenyum.

DAFTAR PUSTAKA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi, *Buku Profil Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Yogyakarta: FDK UIN Sunan Kalijaga, 2013.

- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.
- Gaspersz, *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Gramedia, 1994.
- Jacob Vredenburg, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1980.
- Joko Widodo, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendekia, 2001.
- M. Mochtar, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: IIP, 2000.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995.
- Matthew B. Miles dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Jakarta: UI Press, 1992.
- Miftah Thoha, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: LP3ES, 1996.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Ratminto, *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1999.
- S. Nasution *et al.*, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1976.
- Sofian Effendi *et al.* (Ed.), *Membangun Martabat Manusia: Peranan Ilmu-Ilmu Sosial Dalam Pembangunan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1992.
- Soetopo, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 1999.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.