

**PERSEPSI PEGAWAI BIRO AUAK IAIN-SU
TERHADAP PELAKSANAAN TUGAS
PELAYANAN ADMINISTRASI**

TESIS



Oleh

YUSUF MUDA D. HASIBUAN

NPM. 061801006

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2007**

PERSEPSI PEGAWAI BIRO AUAK IAIN-SU TERHADAP PELAKSANAAN TUGAS PELAYANAN ADMINISTRASI

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area



Oleh

YUSUF MUDA D. HASIBUAN
NPM. 061801006

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2007**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : PERSEPSI PEGAWAI BIRO AUAK IAIN-SU TERHADAP
PELAKSANAAN TUGAS PELAYANAN ADMINISTRASI**

N a m a : YUSUF MUDA D. HASIBUAN

N I M : 061801006

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Burhanuddin Harahap, MA

Drs. Safrin, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur

Drs. Kariono, MA

Drs. Heri Kusmanto, MA

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 3 OKTOBER 2007



PANITIA PENGUJI TESIS

KETUA : DRS. HERI KUSMANTO, MA
SEKERTARIS : DRS. USMAN TARIGAN, MS
PENGUJI I : DRS. BURHANUDDIN HARAHAP, MA
PENGUJI II : DRS. SAFRIN, MA
PENGUJI TAMU : DRS. KARIONO, MA

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya Shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah menyampaikan serangkaian ajaran kebenaran kepada seluruh manusia, sehingga dengan ajaran itulah manusia akan menerima kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat dalam mencapai gelar sarjana S-2 dalam Ilmu Magister Administrasi Publik di Program Pascasarjana Universitas Medan Area, maka penulis mengajukan tesis yang berjudul : PERSEPSI “PEGAWAI BIRO AUAK IAIN-SU TERHADAP PELAKSANAAN TUGAS PELAYANAN ADMINISTRASI”

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis banyak menemukan hambatan, tetapi berkat ketabahan dan bimbingan dari Bapak Drs. Burhanuddin Harahap, MA dan Drs. Safrin, MA selaku pembimbing I dan II, akhirnya tesis ini dapat selesai juga. Atas jasa mereka penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya, semoga Allah SWT membalas jasa mereka sesuai dengan ama! dan pengorbanannya.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Direktur Pascasarjana, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Bapak/Ibu Dosen, dan seluruh Civitas Akademika Program Pascasarjana Universitas Medan Area yang

telah memberikan layanan maupun bimbingan dari mulai penulis duduk di bangku kuliah sampai menjelang penyelesaian study saya.

Ucapan teristimewa penulis ucapkan kepada Ayahanda, Ibunda, Keluarga, dan khususnya kepada istri hamba tercinta yang telah banyak memberikan dorongan baik moril maupun materi selama penulis mengikuti study. Untuk itu dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka, semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan berlipat ganda.

Dan terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh Civitas Akademika IAIN Sumatera Utara dan teman-teman yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka.

Dalam penulisan tesis ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan masukan yang konstruktif demi kesempurnaannya. Mudah-mudahan penulis dapat mengamalkan ilmu yang telah penulis peroleh dan dapat dimanfaatkan demi kemajuan agama, bangsa dan Negara, Amin...

Medan
Penulis

Agustus 2007

Yusup Muda D. Hasibuan
NPM.051801006

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
2.1. Pelayanan Administrasi	11
2.1.1. Pengertian Pelayanan Administrasi	11
2.1.2. Prinsip-prinsip Pelayanan Administrasi	12
2.2. Paradigma Pribadi Utuh	15
2.2.1. Pengertian Paradigma	15
2.2.2. Paradigma Pribadi Utuh	16
2.2.3. Kecerdasan / Kemampuan Dalam Pribadi Utuh	20
2.2.4. Atribut Dalam Pribadi Utuh	25
2.2.5. Peran Dalam Pribadi Utuh	31
2.3. Fokus dan Pelaksanaan	34
2.3.1. Melembagakan Pelaksanaan	37
2.3.2. Pengukuran Pelaksanaan	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.2. Pendekatan Penelitian	46
3.3. Sumber Data	47
3.3. Teknik Pengumpulan Data	48
3.4. Teknik Analisis Data	49

BAB IV ORIENTASI KANCAH PENELITIAN ..	51
4.1 Sejarah Singkat IAIN-SU	51
4.2 Visi, misi, dan tujuan IAIN-SU	56
4.3 Biro AUAK IAIN-SU	57
4.4 Tugas dan Fungsi Biro AUAK IAIN-SU	57
4.4.1 Bagian Administrasi	59
4.4.2 Bagian Keuangan	60
4.4.3 Bagian Umum	62
4.4.4 Bagian Akademik dan Mahasiswa	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
5.1 Keadaan SDM di Biro AUAK IAIN-SU	67
5.1.1 Latar Belakang Pendidikan	67
5.1.2 Pengalaman Kerja	68
5.1.3 Keikutsertaan dalam Pelatihan	69
5.2 Kondisi Ruang Kerja Biro AUAK IAIN-SU	71
5.3 Tanggapan Pegawai Thd Kesenjangan Pelaksanaan Pelayanan	72
5.3.1 Tanggapan Terhadap Aspek Kejelasan Dalam Pelaksanaan	72
5.3.2 Tanggapan Terhadap Aspek Komitmen Dalam Pelaksanaan	74
5.3.3 Tanggapan Terhadap Aspek Penerjemahan Dalam Pelaksanaan ..	75
5.3.4 Tanggapan Terhadap Aspek Memampukan Dalam Pelaksanaan ..	76
5.3.5 Tanggapan Terhadap Aspek Sinergi Dalam Pelaksanaan	78
5.3.6 Tanggapan Terhadap Aspek Akuntabilitas Dalam Pelaksanaan ..	79
5.4 Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi di Biro AUAK IAIN-SU	81
 BAB VI PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

B A B I

P E N D A H U L U A N

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, Indonesia sedang berada pada masa transisi menuju era demokrasi. Kualitas pemerintahan memiliki peranan yang sangat penting dalam proses transisi dimaksud. Salah satu yang menjadi isu aktualnya adalah reformasi kelembagaan sebagai bagian dari reformasi birokrasi secara keseluruhan menjadi sesuatu yang tidak terelakkan. Hal ini dengan jelas tertuang dalam PP 8 tahun 2003 tentang Penataan Kelembagaan.

Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara sebagai salah satu lembaga institusi pendidikan milik pemerintah yang dikelola oleh Departemen Agama juga seyogyanya terus melakukan reformasi sistem manajemen pemerintahan yang lebih baik guna mendukung keberhasilan peningkatan mutu yang semakin lebih baik dalam proses pendidikan yang menjadi tanggung jawabnya. Apabila peningkatan mutu pendidikan merupakan jembatan emas untuk menuju kejayaan bangsa Indonesia, maka dapat dikatakan bahwa manajemen pengelolaan kebijakan dan pelayanan yang baik merupakan pondasi dari jembatan emas tersebut.

Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara (AUAK IAIN-SU) sebagai penyelenggara kewenangan tugas pemerintahan dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan di IAIN-SU selayaknya memberikan pelayanan administrasi dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya (*stakeholders*). Apabila pelayanan ini

dapat memuaskan masyarakat pelanggan (*stakeholders*), maka pada saat yang sama berarti biro AUAK IAIN-SU telah memiliki kesadaran menjaga eksistensinya sebagai lembaga yang dapat merealisasikan visi, misi, tujuan, sasaran maupun target yang telah ditetapkan sebagai salah satu perwujudan dalam melaksanakan pemerintahan yang baik serta ikut serta dalam mensukseskan penyelenggaraan birokrasi pemerintahan. Sesungguhnya, memberikan pelayanan yang baik dan profesional bukan saja menjadi kewajiban biro AUAK IAIN-SU sebagai aparat pemerintah tetapi juga menjadi hak pengguna jasa (*stakeholders*).

Pada dasarnya, Biro AUAK IAIN-SU telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, Biro AUAK IAIN-SU juga telah menyusun rancangan tentang pelayanan administrasi yang isinya memuat standar pelayanan minimum yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh Biro AUAK IAIN-SU nampaknya belum memberikan hasil yang optimal.

Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah ketika pegawai memberikan pelayanan administrasi, masih ditemukan berbagai hal yang tidak sesuai dengan tuntutan kinerja pelayanan standar, baik itu standar IAIN Sumatera Utara, maupun standar yang telah ditetapkan Pemerintah dengan berorientasi kepada pelayanan prima sebagai bagian dari tuntutan prinsip transparansi dan akuntabilitas kepada publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, W.N., 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua Terj. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko, H., 1993. *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hendrie, W., 2006, *Emotional Intelligence At Work*, Terj. Roro Ratih, Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No.7 Tahun 1999, tentang *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*.
- Jones, P & L. Kahaner, 1999, *Misi dan Visi*, Terj. Adiwiyoto dan Saputra, Batam: Interaksara.
- Kossen, S., 1986, *Aspek Manuskawi dalam Organisasi*, Terj. Bakri Siregar, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Maslow, A.H., 1993, *Motivation and Personality*, Terj. Nurul, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, L.J., 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nasution, M.N., 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, S., 1996, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito.
- Nawawi, H., 2000, *Manajemen Strategik*, Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Nazir, M., 1988, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rao, T.V., 1986. *Penilaian Prestasi Kerja*, Terj. L.Mulyana, Jakarta: Gramedia.
- Sugiarto, E., 2002, *Psikologi Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sukarna, 1989, *Pengantar Ilmu Administrasi*, Bandung: Bandar Maju
- Steven, R.C., 2005, *Melampaui Efektifitas, Menggapai Keunggulan*, Terj. Wandu, Jakarta Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiyanto, Haryanto, F.R., Toto, K., Sartini, N., Sofia, R., Ratna, W., 1984. *Informasi Tes*. Ed I. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Tampubolon, D.P., 2001, *Perguruan Tinggi Bermutu*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zohar. D., & Marshall. I., 2003, *SQ: Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence*, Terj. Rahmani Gkk, Bandung: Mizan Pustaka.

LAMPIRAN

Blue Print Angket Kesenjangan Pelaksanaan Tugas Pelayanan di Biro AUAK IAIN-SU

1	Kejelasan	Sasaran kerja individu	Apakah para anggota unit memiliki sasaran pekerjaan yang jelas, terukur, dan didasarkan pada tenggat waktu yang jelas?
2	Kejelasan	Arah organisasi	Apakah strategi dan tujuan-tujuan organisasional dipahami secara tepat oleh setiap orang?
3	Kejelasan	Fokus tim	Apakah kelompok kerja Anda Sepenuhnya dan secara terus menerus berfokus pada tujuan-tujuannya yang terpenting?
4	Komitmen	Kualitas sasaran tim	Apakah tim-tim kerja memiliki sasaran-sasaran yang jelas dan terukur?
5	Komitmen	Keterlibatan individual	Apakah para anggota tim memiliki motivasi yang tinggi? Apakah mereka merasa dihargai?
6	Komitmen	Komitmen individual	Apakah orang-orang di dalam organisasi memiliki komitmen untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi?
7	Penerjemahan	Fokus organisasi	Apakah semua karyawan berfokus pada tujuan-tujuan organisasi?
8	Penerjemahan	Perencanaan tim	Apakah tim-tim kerja melakukan perencanaan bersama untuk mencapai sasaran mereka?
9	Penerjemahan	Perencanaan individual	Apakah para anggota tim secara sistematis melakukan penjadwalan terhadap prioritas-prioritas mereka?
10	Penerjemahan	Alokasi waktu individual	Berapa banyak waktu yang benar-benar dipergunakan oleh orang-orang di dalam organisasi untuk mengerjakan tujuan-tujuan terpenting?
11	Memampukan	Pemberdayaan tim	Apakah tim-tim kerja memiliki sumberdaya yang memadai dan kebebasan untuk melakukan pekerjaan mereka?
12	Memampukan	Perbaikan kinerja organisasi	Apakah ada pendekatan yang konsisten, sistematis?
13	Memampukan	Dukungan organisasi	Apakah manajemen puncak secara aktif mendukung sasaran-sasaran tim kerja?
14	Sinergi	Komunikasi tim	Apakah tim-tim kerja memiliki pemahaman bersama dan dialog yang kreatif?
15	Sinergi	Kepercayaan tim	Apakah tim-tim kerja berfungsi dalam sebuah tingkatan kerja yang aman, "menang-menang"?
16	Sinergi	Kerjasama organisasi	Apakah antar tim bekerja lintas fungsi dengan mulus?
17	Sinergi	Kelayakan dipercaya organisasi	Apakah organisasi menghormati berbagai nilai dan komitmennya?
18	Akuntabilitas	Akuntabilitas tim	Apakah para anggota tim saling meminta akuntabilitas untuk komitmen mereka?
19	Akuntabilitas	Pengukuran tim – kualitas	Apakah pengukuran-pengukuran keberhasilan dipantau secara akurat dan terbuka?
20	Akuntabilitas	Inisiatif individual	Apakah para anggota tim mengambil inisiatif individual dan tanggung jawab terhadap hasil-hasilnya?