

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH)

TESIS

OLEH

**SITI NURUL MAULIZA
NPM. 141801056**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)19/8/22

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH)

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**SITI NURUL MAULIZA
NPM. 141801056**



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2016

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)19/8/22

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh)

Nama : Siti Nurul Mauliza

NIM : 141801056

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si

Pembimbing II



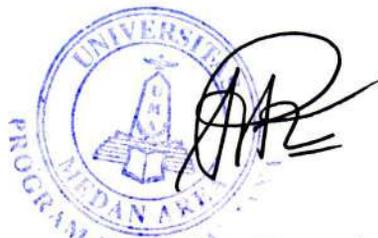
Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**




Dr. Warjio, MA

Direktur




Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

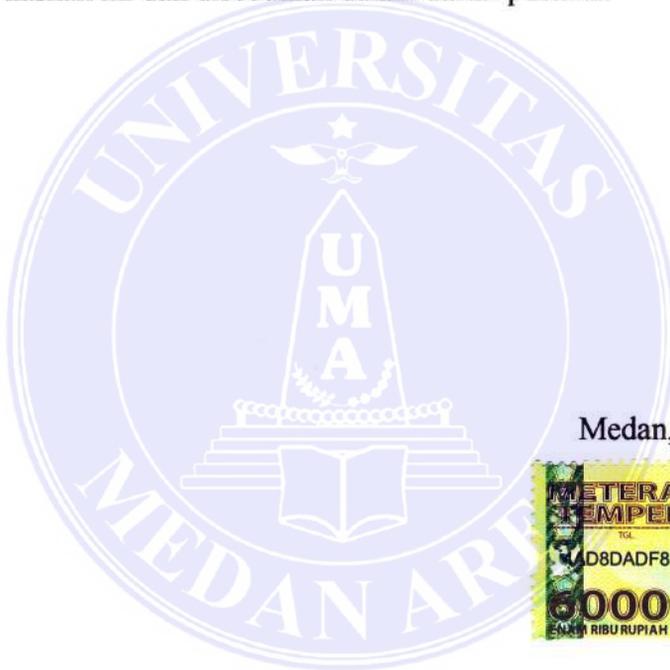
Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)19/8/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Agustus 2016



Siti Nurul Mauliza

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh)

Nama : Siti Nurul Mauliza
NIM : 141801056
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si
Pembimbing II : Isnaini, SH, M.Hum

Good Governance menjadi isu penting yang harus dilaksanakan untuk mencapai perbaikan tata pemerintahan di Indonesia, tidak hanya pada institusi pemerintah tetapi juga institusi pendidikan. Tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap pelayanan pendidikan di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Prodi DIII Perbankan telah menerapkan 3 (tiga) prinsip *Good Governance* yaitu akuntabilitas, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik analisa gabungan (*mixed method*). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan mahasiswa Prodi DIII Perbankan Syariah sebanyak 57 orang dan dipilih secara acak. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan pengumpulan data primer dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan angket (kuesioner) serta pengumpulan data sekunder dengan menggunakan kepustakaan dan studi dokumentasi.

Data yang diperoleh dari 57 responden kemudian dianalisis dengan koefisien korelasi *product moment* dan koefisien determinasi telah menunjukkan hasil bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas, berkeadilan, efektif dan efisiensi memiliki pengaruh terhadap pelayanan pendidikan. Akuntabilitas memiliki pengaruh sebesar 58% terhadap pelayanan pendidikan, berkeadilan memiliki pengaruh sebesar 39% terhadap pelayanan pendidikan, efektifitas dan efisiensi memiliki pengaruh sebesar 50% terhadap pelayanan pendidikan, dan secara umum prinsip *Good Governance* memiliki pengaruh 72% terhadap pelayanan pendidikan.

Kata kunci: *Good Governance*, Pelayanan Pendidikan

ABSTRACT

The Effect of Application of the Principles of Good Governance to Education Services (Case Study in Islamic Banking Diploma Studies Program Faculty of Economics and Business Islamic State Islamic University (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh)

Name : Siti Nurul Mauliza
Identity Number : 141801056
Studies Program : Magister Administrasi Publik
First Adviser : Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si
Second Adviser : Isnaini, SH, M.Hum

Good Governance becomes an important issue that should be implemented to achieve improved governance in Indonesia, not only in government institutions but also educational institutions. The purpose of the research was to determine the effect of the application of the principles of good governance to education services in Islamic Banking Diploma Studies Program Faculty of Economics and Business Islamic State Islamic University of Ar-Raniry Banda Aceh. Islamic Banking Diploma Studies Program has implemented three of the principles of good governance is accountability, fairness, effectiveness and efficiency in order to provide quality service to users of the services.

The method that used is descriptive research method with a mixed method analysis techniques. The sample in this research is the students of Islamic Banking Diploma and a totals are 57 people who selected randomly. Data collection techniques used is by collecting primary data by using interview, observation and questionnaire as well as secondary data collection by using literature and documentation.

Data obtained from 57 respondents were then analyzed by product moment correlation coefficient and coefficient of determination has shown that the principles of good governance in this study, namely accountability, equitable, effective and efficiency has an influence on educational services. Accountability has the effect of 58% to education services, justice has the effect of 39% to education services, the effectiveness and efficiency of influence by 50% to education services, and the general principles of good governance has an influence 72% to education services.

Keywords: Good Governance, Educational Services

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Siti Nurul Mauliza
Tempat/Tanggal Lahir : P.Berandan, 11 Oktober 1989
Alamat Asal : Jl. Sutomo No. 91, P.Berandan
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Jawa
Email : nurulmaulizh@rocketmail.com
Alamat Sekarang : Jl. Laksamana Malahayati Dusun Lambada
Kec. Baitussalam, Aceh Besar

Riwayat Pendidikan

1995 – 2001 : SD Negeri 050750 P.Berandan
2001 – 2004 : SMP Negeri 2 Babalan P.Berandan
2004 – 2007 : SMA Negeri 1 Babalan P.Berandan
2007 – 2010 : Politeknik Negeri Medan
Jurusan Administrasi Bisnis
2011 – 2013 : Universitas Sumatera Utara
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
2014 – sekarang : Universitas Medan Area
Program Studi Magister Administrasi Publik

Demikian daftar riwayat hidup singkat ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat digunakan sebagaimana perlunya.

Medan, Agustus 2016



Siti Nurul Mauliza

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh)”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, yaitu:

1. Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area,
3. Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik,
4. Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si selaku pembimbing I dan Isnaini, SH, M.Hum, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan pengarahan dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini.

5. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah banyak membantu segala urusan akademik yang mempermudah penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, dan Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi DIII Perbankan Syariah beserta seluruh staff fakultas yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
7. Mahasiswa dan Mahasiswa DIII Perbankan Syariah yang bersedia membantu selama penelitian sebagai responden.
8. Rekan-rekan seperjuangan MAP 2014 yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
9. Wiwin Listianti dan Roza Fahkhrunnisa, sahabat yang selalu mendukung dan membantu dalam setiap kesulitan penulis.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan secara khusus kepada kedua orang tua, Ayahanda Mahidin Kamal dan Ibunda Siti Nurul Ainun. Terima kasih atas do'a dan dukungan baik moril maupun materiil. Untuk kedua adikku Akbar Ariffianto dan Agung Tri Nugroho, terima kasih atas dukungannya yang tiada henti. Untuk suami Ismail Rasyid Ridla Djuan Tarigan, Lc, MA dan ananda Aisyah Silmi Inara Djuan Tarigan, terima kasih atas semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi

penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Agustus 2016
Penulis

Siti Nurul Mauliza



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis sanjungkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh)”**

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Dumasari Harahap, SH, M.Si dan Isnaini, SH, M.Hum
5. Ayahanda dan Ibunda serta Suami, ananda serta semua saudara/keluarga.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2014.
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

8. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, khususnya Dekan Fakultas Bapak Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA.
9. Program Studi DIII Perbankan Syariah, khususnya Ketua Prodi Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag.
10. Staff Program Studi DIII Perbankan Syariah, khususnya Bapak Iskandar, S.Hi.
11. Responden para mahasiswa dan mahasiswi DII Perbankan Syariah.



DAFTAR ISI

halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Hipotesis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Good Governance	9
2.1.1. Governance	9
2.1.2. Good Governance	10
2.1.3. Prinsip-Prinsip Good Governance	13
2.1.4. Prinsip Akuntabilitas	15
2.1.5. Prinsip Berkeadilan	18
2.1.6. Prinsip Efektifitas dan Efisiensi	19
2.2. Pelayanan	21
2.2.1. Pelayanan Publik	21
2.2.2. Pelayanan Pendidikan	24
2.3. Hubungan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam dunia pendidikan	28
2.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Lokasi Penelitian	31
3.3. Informan Penelitian	32
3.4. Populasi dan Sampel	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34

3.6. Teknik Pengumpulan Skor	35
3.7. Definisi Konsep	36
3.8. Definisi Operasional	37
3.9. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.2. Identitas Responden Kuesioner	47
4.1.3. Distribusi Jawaban Responden	48
4.2. Pembahasan	74
4.2.1. Metode Kuantitatif	74
4.2.1.1. Prinsip <i>Good Governance</i>	74
4.2.1.2. Prinsip Akuntabilitas	81
4.2.1.3. Prinsip Berkeadilan	87
4.2.1.4. Prinsip Efektif dan Efisiensi	93
4.2.2. Metode Kualitatif	99
4.2.2.1. Prinsip Akuntabilitas	99
4.2.2.2. Prinsip Berkeadilan	102
4.2.2.3. Prinsip Efektif dan Efisiensi	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	<i>halaman</i>
Tabel 1	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi 41
Tabel 2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
Tabel 3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia 47
Tabel 4	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Semester 48
Tabel 5	Distribusi jawaban responden tentang pemberian pelayanan yang berkualitas 49
Tabel 6	Distribusi jawaban responden tentang adanya kegiatan yang bermanfaat bagi mahasiswa seperti seminar, workshop, kuliah umum, dsb 49
Tabel 7	Distribusi jawaban responden tentang prodi memberikan informasi beasiswa kepada mahasiswa 50
Tabel 8	Distribusi jawaban responden tentang prodi menyediakan fasilitas belajar yang memadai 50
Tabel 9	Distribusi jawaban responden tentang prodi menyediakan dosen-dosen berkualitas dan profesional 51
Tabel 10	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan dengan baik oleh staf prodi 52
Tabel 11	Distribusi jawaban responden tentang tidak adanya perbedaan antara mahasiswa yang satu dengan yang lainnya dalam pelayanan 52
Tabel 12	Distribusi jawaban responden tentang mengutamakan melayani senior dibandingkan junior 53
Tabel 13	Distribusi jawaban responden tentang adanya perbedaan pelayanan antara laki-laki dan perempuan 53
Tabel 14	Distribusi jawaban responden tentang adanya perbedaan informasi yang diperoleh oleh mahasiswa 54

Tabel 15	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.....	55
Tabel 16	Distribusi jawaban responden tentang adanya birokrasi prodi yang mudah dan cepat	55
Tabel 17	Distribusi jawaban responden tentang staf prodi yang sering tidak ada di tempat.	56
Tabel 18	Distribusi jawaban responden tentang pembuatan surat yang diminta mahasiswa jarang terdapat kesalahan	56
Tabel 19	Distribusi jawaban responden penyelesaian urusan mahasiswa tidak membutuhkan waktu lama.....	57
Tabel 20	Distribusi jawaban responden tentang adanya ketersediaan dosen untuk setiap mata kuliah.	58
Tabel 21	Distribusi jawaban responden dosen memiliki kemampuan atas mata kuliah yang diajarkan.	58
Tabel 22	Distribusi jawaban responden tentang staf prodi mampu melayani segala kebutuhan dan kepentingan akademik mahasiswa	59
Tabel 23	Distribusi jawaban responden tentang staf prodi dapat memberikan solusi atas permasalahan mahasiswa	59
Tabel 24	Distribusi jawaban responden tentang staf prodi memberikan surat-surat yang dibutuhkan secara akurat.....	60
Tabel 25	Distribusi jawaban responden tentang seringnya terjadi antrian panjang mahasiswa di counter.	61
Tabel 26	Distribusi jawaban responden tentang cepat memberikan solusi atas permasalahan mahasiswa	62
Tabel 27	Distribusi jawaban responden tentang penolakan membuat surat dan memberikan informasi kepada mahasiswa.....	63
Tabel 28	Distribusi jawaban responden tentang pengerjaan surat-surat terkait kepentingan mahasiswa membutuhkan waktu lama.....	63

Tabel 29	Distribusi jawaban responden tentang bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa terkait dengan perkuliahan dan akademik.....	64
Tabel 30	Distribusi jawaban responden tentang menjawab pertanyaan mahasiswa dengan bahasa yang baik dan sopan	65
Tabel 31	Distribusi jawaban responden tentang memberikan senyuman ketika melayani mahasiswa	65
Tabel 32	Distribusi jawaban responden tentang memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya	66
Tabel 33	Distribusi jawaban responden tentang berkomunikasi dengan baik terhadap mahasiswa.....	67
Tabel 34	Distribusi jawaban responden adanya diskriminasi (membeda-bedakan) antara mahasiswa yang satu dan yang lainnya dalam pelayanan.....	67
Tabel 35	Distribusi jawaban responden tentang adanya mendengarkan keluhan mahasiswa.....	68
Tabel 36	Distribusi jawaban responden tentang menghubungi mahasiswa via telepon atau sms untuk menginformasikan permasalahan kampus terkait dirinya	69
Tabel 37	Distribusi jawaban responden tentang membantu mahasiswa dengan menyiapkan berkas-berkas atau surat-surat yang mereka butuhkan	69
Tabel 38	Distribusi jawaban responden tentang membina hubungan baik dengan mahasiswa.....	70
Tabel 39	Distribusi jawaban responden tentang memperingatkan dengan tegas kesalahan mahasiswa atas administrasi akademik.....	71
Tabel 40	Distribusi jawaban responden tentang ruang kelas yang rapi dan bersih.....	71
Tabel 41	Distribusi jawaban responden tentang adanya perpustakaan fakultas.....	72

Tabel 42	Distribusi jawaban responden tentang tersedianya fasilitas pengajaran seperti LCD proyektor, diktat, dsb.....	73
Tabel 43	Distribusi jawaban responden tentang fasilitas ruang layanan prodi yang memadai	73
Tabel 44	Distribusi jawaban responden tentang ruang layanan yang bersih dan nyaman.....	74
Tabel 45	Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pengaruh Prinsip Good Governance	76
Tabel 46	Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pengaruh Prinsip Akuntabilitas	82
Tabel 47	Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pengaruh Berkeadilan.....	88
Tabel 48	Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pengaruh Prinsip Efektifitas dan Efisiensi	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Antusiasme berbagai pihak dalam menjalankan praktik demokrasi dan melakukan reformasi diberbagai aspek, telah berpengaruh terhadap dinamika yang menjadi penggerak perubahan. Perubahan yang dikehendaki oleh publik berkaitan dengan sektor pemerintahan maupun sektor bisnis dan tidak terkecuali dunia pendidikan. Sayangnya, penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini telah banyak menyimpang dari keinginan masyarakat akan pemerintahan yang baik mencakup birokrasi yang tidak berbelit-belit, sumber daya manusia yang kompeten, dan memberikan pelayanan prima. Pemerintah juga masih memiliki banyak pekerjaan rumah untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Oleh sebab itu, munculnya *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) menjadi isu penting yang harus direspon secara positif oleh pemerintah.

Bergerak dari reformasi 1998 yang menginginkan perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, berkeadilan dan akuntabel. Dan sejak terjadinya krisis pada tahun 1998 tersebut, Indonesia telah memulai berbagai inisiatif yang disusun untuk memperkenalkan *Good Governance* lebih luas. *Good Governance* yang dimaksud merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam menyediakan barang dan jasa publik. Hal ini dianggap sebagai isu penting yang harus diangkat dan dilaksanakan untuk mencapai perbaikan tata pemerintahan di Indonesia.

Tjokroamidjojo dalam Yenny (2013) memandang *Good Governance* sebagai “Suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut Sebagai administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang / *developing* didalam Negara berkembang ”Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Penerapan *Good Governance* di beberapa Negara sudah mulai meluas pada tahun 1980, dan di Indonesia dikenal secara intensif mulai tahun 1990 sebagai wacana penting yang diangkat dalam berbagai diskusi, penelitian, pembahasan maupun seminar baik di lingkungan pemerintah, usaha swasta, masyarakat dan dunia pendidikan. *Good Governance* dipahami dengan adanya kualitas hubungan yang baik dengan para *stakeholdernya* yang terdiri dari Negara/pemerintahan, sektor swasta/dunia usaha dan masyarakat. Negara/pemerintahan berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta/dunia usaha berperan untuk menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan masyarakat selain bertindak untuk mengawasi jalannya pemerintahan juga berperan dalam membangun interaksi sosial, ekonomi dan politik serta ikut berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* dapat terwujud apabila hubungan ketiga domain tersebut dapat berjalan dengan baik dan bersedia berperan serta atau berpartisipasi.

Menurut Mohamad (2003) dalam Nubatonis, Rusmiwari dan Suwasono (2014) pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan yaitu kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, dan Inefisien. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama sistem pelayanan publik adalah terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit serta tidak terkoordinasi. Oleh sebab itu, *Good Governance* mulai diaplikasikan dalam pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan.

Pelayanan di bidang pendidikan adalah salah satu dari jenis pelayanan publik yang juga menjadi perhatian pemerintah untuk dikelola dengan baik. Pelayanan publik yang akan dibahas dalam penelitian ini mencakup pelayanan akademisi yang diberikan oleh aparatur instansi perguruan tinggi kepada mahasiswa/i. Konsep *Good Governance* dipandang perlu diterapkan di instansi pendidikan perguruan tinggi dimana ketiga domain tersebut terdiri dari Fakultas (Negara), *Stakeholders* (sektor swasta), dan mahasiswa/i (masyarakat). Sebab lingkungan ini merupakan wadah dimana calon putra putri penerus bangsa belajar yang nantinya akan mengaplikasikan ilmunya untuk bangsa ini. Oleh sebab itu, pelayanan akan kebutuhan yang mereka perlukan hendaknya tidak menjadi penghalang akibat penyelenggaraan layanan yang kurang efektif oleh lembaga pendidikan.

Good Governance memiliki beberapa prinsip yang dapat diterapkan dalam pelayanan pendidikan, diantaranya akuntabilitas, transparansi, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa *Good Governance* memiliki manfaat positif bagi pelayanan pendidikan dengan para mahasiswa sebagai publiknya. Prinsip-prinsip tersebut berfungsi untuk menjadikan pelayanan akademisi menjadi lebih baik dan memudahkan para mahasiswa juga mahasiswi dalam kebutuhan administrasi mereka. Pelayanan prima yang diberikan oleh institusi perguruan tinggi pun akan menjadi nilai lebih bagi para mahasiswa, kepada para pimpinan juga citra yang baik bagi masyarakat.

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*) tahun 1997 dalam Sedarmayanti (2012:13) *Good Governance* memiliki 9 (Sembilan) prinsip yaitu partisipasi, akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi consensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, dan visi strategis. Dalam penelitian ini, akan ada 3 (tiga) prinsip yang akan dianalisis yaitu akuntabilitas, berkeadilan, serta efektifitas dan efisiensi. Secara umum pemilihan ketiga prinsip didasarkan pada permasalahan yang terjadi dalam pelayanan. Namun secara rinci, akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam *Good Governance*, karena dalam setiap institusi segala keputusan atau kebijakan harus dipertanggung jawabkan secara jelas kepada pihak lain. Apabila penerapan akuntabilitas baik, maka akan menghasilkan manajemen pelayanan yang baik dan akan mempengaruhi prinsip-prinsip lain untuk berjalan dengan baik pula. Pemilihan prinsip berkeadilan disebabkan karena permasalahan ini umum terjadi di institusi manapun termasuk pelayanan pendidikan, adanya diskriminasi membuat mahasiswa mengalami

kesulitan dan merasa diperlakukan tidak adil. Jika pemberi layanan membedakan para pengguna layanan, maka akan tercipta kesenjangan dan konflik serta tidak akan terwujud pelayanan yang baik. Pelayanan yang cepat dan mudah merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang baik, oleh karena itu prinsip efektifitas dan efisiensi menjadi pilihan yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

Tidak sedikit mahasiswa dari beberapa universitas baik negeri maupun swasta yang memiliki keluhan mengenai pelayanan akademisi dari lembaga pendidikan masing-masing. Hal ini menjadi kendala yang berarti bagi mahasiswa yang memiliki kepentingan sebab urusan yang harusnya dapat selesai dengan baik harus tertunda karena alasan-alasan tertentu. Oleh sebab itu, penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* diharapkan dapat menjadikan pelayanan pendidikan di institusi perguruan tinggi menjadi lebih baik.

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh adalah institusi perguruan tinggi yang bernaung di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia yang berlokasi di Banda Aceh. UIN Ar-Raniry dikenal sebagai wadah pendidikan Islam di Aceh pada tingkat perguruan tinggi, salah satu keunggulan dari Universitas ini adalah dakwah, bahasa, hukum syari'ah dan Tarbiyah, ini dapat dilihat banyak dari alumni yang menduduki tempat-tempat terpenting pada pemerintahan Aceh khususnya, luar daerah dan bahkan sampai ke manca negara. Mahasiswa yang akan melanjutkan pendidikan disini, akan ditempa untuk memahami agama Islam, pendidikan ini diberikan sejak awal kuliah, diajarkan bahasa asing dan para mahasiswa di asramakan, semua aturan ini berlaku untuk seluruh jurusan yang dipilih mahasiswa dan tanpa terkecuali.

Penelitian ini dilakukan di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang merupakan fakultas baru di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan DIII Perbankan Syariah merupakan jurusan peralihan dari fakultas Syariah ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Yang menarik dari fakultas ini ialah pelayanan mahasiswa di desain menggunakan *counter* seperti yang kita lihat di bank. DIII Perbankan Syariah memiliki komitmen agar mereka mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan mahasiswinya. Namun hal tersebut ternyata tidak sesuai dalam pelaksanaannya. Mulai dari pelayanan yang lambat, pegawai sering tidak berada di tempat, masih adanya diskriminasi antara mahasiswa/i yang satu dengan mahasiswa/i lainnya. Sehingga kendala tersebut menjadi hambatan berarti dalam memberikan pelayanan pendidikan yang ingin diwujudkan dan juga menjadi keluhan bagi mahasiswi/mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Untuk dapat memudahkan dalam penelitian ini dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan tesis, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya. Adapun

permasalahan yang akan dibahas dalam tesis ini adalah **“Bagaimana Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh)?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh).

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti, bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir melalui karya ilmiah, serta melatih peneliti menerapkan teori – teori yang diperoleh selama perkuliahan di Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
2. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan akademik terhadap mahasiswa agar menjadi Program Studi yang lebih baik.

3. Bagi Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk melengkapi ragam penelitian baik secara teoritis maupun praktis yang telah dilakukan oleh peneliti.

1.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara suatu penelitian yang kebenarannya perlu diuji serta dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiono, 2010:70). Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap pelayanan pendidikan di program studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak ada pengaruh penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap pelayanan pendidikan di program studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Good Governance*

2.1.1 *Governance*

Isu *Governance* memasuki pembangunan di Indonesia dipicu oleh adanya dinamika yang menuntut perubahan di lingkungan pemerintah, usaha swasta dan masyarakat. Peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi masyarakat dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut. Lembaga Internasional yang lebih awal mempopulerkan istilah *Governance* adalah Bank Dunia melalui publikasinya yang diterbitkan tahun 1992 berjudul *Governance and Development*. Menurut UNDP (Sulistiyani, 2011:22) istilah *Governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, serta untuk kesejahteraan rakyatnya.

Menurut Kooiman (Setyawan, 2004:224) mengatakan *Governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme-mekanisme,

proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasikan kepentingan-kepentingan mereka, mediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka.

Menurut Sulistiyani (2011:23), *Governance* merujuk pada tiga pilar yakni: *public Governance* merujuk pada lembaga pemerintah, *corporate Governance* merujuk pada pihak swasta/dunia usaha, dan *civil society* (masyarakat sipil). Sedangkan menurut Sedarmayanti (2012:2) secara umum *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. *Governance* mencakup 3 (tiga) domain yaitu *state* (Negara), *private sectors* (sektor swasta), dan *society* (masyarakat). Untuk mewujudkan *Good Governance*, upaya pembenahan pada salah satu pilar harus dibarengi dengan pembenahan pada berbagai pilar lainnya secara serentak dan seimbang.

2.1.2 *Good Governance*

Paradigma baru *Good Governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) telah dipandang dan menjadi ciri yang perlu ada di sistem administrasi publik. Tuntutan kepada pemerintah untuk melaksanakan tata kelola yang baik disebabkan karena sistem sebelumnya dalam pengelolaan pemerintahan dinilai tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat sehingga memerlukan adanya perubahan. Birokrasi yang lambat dan berbelit, sumber daya manusia yang tidak disiplin serta penyimpangan-penyimpangan lain tidak lagi dikehendaki oleh publik. Hal ini harus ditanggapi secara positif oleh

pemerintah dan berusaha mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik tersebut agar masyarakat dapat tertib administrasi serta penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2012:2) *Good Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

Sarundajang (2005:152) dalam bukunya Birokrasi dalam Otonomi Daerah menjelaskan bahwa tata pemerintahan yang baik atau *Good Governance* dewasa ini sedang menjadi acuan dalam mencari perbaikan organisasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Dari sudut pendekatan sistem menurut Pulukadang (2002:34), *Good Governance* menyangkut pelaksanaan kekuasaan pemerintah dalam hal *decisison making* (pembuatan keputusan) dan dalam hal menjalankan fungsinya secara utuh, dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan yang terarah dan teratur, baik itu meliputi bidang ekonomi (*economic Governance*), politik (*political Governance*), dan administrasi (*administrative Governance*). Tuntutan reformasi dengan mewujudkan administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan perpaduan pelaksanaan tugas serta fungsi penyelenggaraan pemerintahan juga pembangunan menurut diaplikasikannya prinsip-prinsip *Good Governance*.

Disisi lain istilah *Good Governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Berbagai definisi *Good Governance* (Dwi Payana, 2003:47) lainnya adalah sebagai berikut: "*Good Governance*" sering diartikan sebagai "kepemerintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik".

Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "*Governance*" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik *good and services*. Sedangkan arti "*good*" dalam "*Good Governance*" mengandung 2 (dua) pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktik terbaiknya di sebut "*Good Governance*" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "*Good Governance*" didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat".

2.1.3 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dikemukakan oleh UNDP tahun 1997 dalam Sedarmayanti (2012:13) yaitu meliputi:

a. Partisipasi (*Participation*)

Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada *stakeholders*.

c. Aturan hukum (*Rule of law*)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.

d. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

e. Daya tangkap (*Responsiveness*)

Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

f. Berorientasi konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

g. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

h. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectivity and Efficiency*)

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

i. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

2.1.4. Prinsip Akuntabilitas

Akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *Accountability* yang memiliki arti keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Mardiasmo (2006:3) akuntabilitas adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:23) ialah akuntabilitas merupakan kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal).

Menurut Ghartey dan Crisis (Dalam Mardiasmo, 2006:4), akuntabilitas ditunjukkan untuk mencari jawaban terhadap pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan apa, siapa, kepada siapa, milik siapa yang mana dan bagaimana. Jadi dapat disimpulkan akuntabilitas ialah tindakan mempertanggungjawabkan segala aspek kebijakan dan keputusan yang diambil serta diterapkan untuk kepentingan publik.

Mardiasmo (2006:5) menyatakan bahwa akuntabilitas publik terdiri atas 2 (dua) macam yaitu:

1. Akuntabilitas Vertikal (*Vertical Accountability*)

Adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana pada otoritas lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit kerja (dinas) pada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, dan pertanggungjawaban pemerintah pusat kepada MPR.

2. Akuntabilitas Horizontal (*Horizontal Accountability*)

Adalah pertanggungjawaban kepada DPRD dan masyarakat luas.

Mardiasmo (2006:5) juga menawarkan kategorisasi baru yang disebutnya sebagai akuntabilitas langsung dan akuntabilitas tidak langsung. Akuntabilitas tidak langsung merujuk pada pertanggungjawaban kepada pihak eksternal seperti masyarakat, konsumen, atau kelompok klien tertentu, sedangkan akuntabilitas langsung berkaitan dengan pertanggungjawaban vertikal melalui rantai komando tertentu.

Dalam konteks pendidikan, menurut Lessinger (Dalam Knezevich, 1973) secara operasional akuntabilitas pendidikan dapat diartikan sebagai penilaian yang bebas dan terus menerus terhadap pencapaian (hasil belajar) siswa; dapat diartikan sebagai hubungan pencapaian siswa dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, dengan sumber-sumber yang telah diadakan, dan dengan cara-cara keahlian yang ditetapkan. (Faiz Firdausy, 2015, *Akuntabilitas Pendidikan dan Permasalahannya*, <http://faizfi.blogspot.co.id/2015/03/akuntabilitas-pendidikan-dan.html>, diakses tanggal 12 Agustus 2016). Apabila akuntabilitas secara umum berarti bentuk pertanggungjawaban pimpinan kepada para *stakeholders*, maka akuntabilitas

ialah kemampuan lembaga pendidikan memberikan pertanggungjawaban kepada publik segala sesuatu mengenai kinerja yang telah dilaksanakan.

Jenis-jenis akuntabilitas pendidikan menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (1983:78) dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. Akuntabilitas Keberhasilan

Dimulai dengan penetapan tujuan-tujuan yang spesifik. Dalam hal ini, usaha pendidikan diarahkan untuk menutup jurang antara keadaan awal peserta didik dengan keadaan akhir yang diharapkan sebagaimana yang menjadi tujuan yang spesifik itu. Jenis akuntabilitas ini, menilai keberhasilan pengajaran dengan cara langsung mengukur keadaan siswa atau peserta didiknya.

2. Akuntabilitas Profesional

Jenis akuntabilitas ini mengacu pada seberapa jauh standar praktis tentang sikap, keterampilan, dan teknik-teknik yang telah teruji secara sah dan handal dipakai dalam mencapai hasil yang setinggi-tingginya.

3. Akuntabilitas Sistem

Secara keseluruhan, sistem pendidikan hendaknya akuntabel dalam mewujudkan janji-janjinya kepada masyarakat sebagai imbalan dari berbagai kemudahan (fasilitas) yang telah diberikan kepada masyarakat. Dalam menjalankan akuntabilitas yang menyangkut dirinya sendiri, suatu sistem harus mampu mengukur pencapaian siswa, serta menghubungkan hasil pengukuran itu dengan tujuan, harapan masyarakat, dengan sumber-

sumber yang tersedia, dan dengan cara-cara keahlian professional yang digunakan.

Untuk mengukur berhasil tidaknya akuntabilitas pendidikan, ada beberapa indikator yang dinyatakan oleh Slamet (2005:7), yaitu:

1. Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan publik terhadap sekolah
2. Tumbuhnya kesadaran publik tentang hak untuk menilai terhadap penyelenggaraan pendidikan di sekolah
3. Meningkatnya kesesuaian kegiatan-kegiatan sekolah dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

2.1.5. Prinsip Berkeadilan

Keadilan menurut John Rawls (Dalam Priyono, 1993:35), adalah ukuran yang harus diberikan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan pribadi dan kepentingan bersama. Rawls dalam Fattah (2013) menyatakan ada tiga prinsip keadilan, yaitu:

1. Kebebasan yang sama sebesar-besarnya (*Principle of Greatest Equal Liberty*). Prinsip ini mencakup:
 - a. Kebebasan untuk berperan dalam kehidupan politik
 - b. Kebebasan untuk berbicara
 - c. Kebebasan untuk berkeyakinan (menganut salah satu agama)
 - d. Kebebasan untuk menjadi dirinya sendiri
 - e. Kebebasan dari penangkapan dan penahanan sewenang-wenang
 - f. Hak untuk mempertahankan milik pribadi.

2. Prinsip Perbedaan (*The Difference Principle*)

Mengandung arti bahwa perbedaan sosial dan ekonomi harus diukur agar memberikan manfaat yang paling besar bagi mereka yang paling kurang beruntung.

3. Persamaan yang adil atas kesempatan (*The Principle of Fair Equality of Opportunity*)

Mengandung arti bahwa ketidaksamaan sosial ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga membuka jembatan dan kedudukan sosial bagi semua yang ada di bawah kondisi persamaan kesempatan.

Pada kenyataannya, ketiga prinsip itu tidak dapat diwujudkan secara bersama-sama karena dapat terjadi prinsip yang satu berbenturan dengan prinsip yang lain. John Rawls memprioritaskan bahwa prinsip kebebasan yang sama sebesar-besarnya secara leksikal berlaku terlebih dahulu dari prinsip lainnya (Mahasari, 2012. *Pengertian "Keadilan"*, <http://jamaluddinmahasari.wordpress.com/2012/04/22/pengertian-keadilan-diambil-dari-pendapat-para-ahli.html>, diakses tanggal 12 Agustus 2016).

2.1.6. Prinsip Efektifitas dan Efisiensi

Efektifitas memiliki arti berbeda dengan efisiensi, walaupun dalam penggunaannya sering dilekatkan. Atmosoeperto (2002:139) menyatakan efektifitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektifitas adalah sejauh mana kita

mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Menurut Emerson (Handayani, 1994:16) memberikan definisi bahwa efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas dari organisasi yang memberikan pelayanan (Siagian, 1996:60) yaitu:

1. Faktor Waktu

Ialah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

2. Faktor Kecermatan

Ialah faktor ketelitian dari pemberi layanan kepada pelanggan.

3. Faktor Gaya Pemberian Pelayanan

Ialah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Hasibuan (1994:7) menyatakan efisiensi adalah perbandingan terbaik antara input (masukan) dan output (hasil), antara keuntungan dengan biaya (antara hasil pelaksanaan dengan sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber daya yang terbatas. Dalam pengukuran kinerja *value for money*, Mardiasmo (2009) efisiensi dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Efisiensi alokasi, terkait dengan kemampuan mendayagunakan sumber daya input pada tingkat kapasitas optimal.

2. Efisiensi teknis, terkait dengan kemampuan mendayagunakan sumber daya input pada tingkat output tertentu.

Penerapan kedua prinsip ini secara bersamaan akan menghasilkan hasil maksimal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna layanan. Oleh karena itu, banyak organisasi yang menjadikan prinsip ini menjadi pilar utama dalam pemberian layanan sesuai dengan tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap aspek kehidupan yang sangat luas juga merupakan salah satu unsur yang mendorong adanya perubahan kualitas pemerintah daerah. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, mulai pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan dalam bentuk lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

Menurut Lukman (2000:8) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara Publik menurut Sinambela (2010:5) berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia yang baku menjadi publik yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA berarti umum orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan

adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa 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.

Sinambela (2010:6) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi :

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yang mencakup :
 - a. Rincian biaya atau tarif pelayanan publik.
 - b. Prosedur/tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni memberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3.2.2 Pelayanan Pendidikan

Pelayanan telah menjadi suatu kebutuhan, harapan dan keinginan bagi masyarakat yang terus berkembang dan mengalami perubahan. Seiring perkembangan zaman, tuntutan terhadap pelayanan semakin meningkat terutama perubahan menjadi pelayanan yang lebih baik. Karena telah menjadi suatu isu penting dan menyangkut kepentingan publik, maka pelayanan publik harus mengalami evolusi dengan meningkatkan standar mutu menjadi pelayanan prima agar tercapai tujuan untuk menciptakan birokrasi yang diharapkan publik.

Dunia pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya inilah yang akan menjadi penggerak dan salah satu penentu keberhasilan dari

suatu Negara. Semakin banyak masyarakat berpendidikan dalam suatu Negara maka akan semakin maju dan berkembang Negara tersebut. Pendidikan juga harus memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dalam hal ini antara lain mahasiswa, *stakeholders* dan juga masyarakat. Pelayanan pendidikan termasuk suatu jasa dan jasa tidak bisa diamati secara fisik namun jasa dapat dirasakan, dan jasa pelayanan pendidikan yang baik dan profesional akan menjawab seberapa jauh kepuasan dapat diraih dan dirasakan oleh mahasiswanya.

Lembaga pendidikan memiliki beberapa jenis pelayanan yang harus diberikan kepada mahasiswa dimana apabila tidak dipenuhi maka akan jadi hambatan berarti dalam proses studi mereka. Menurut Mahmud (2012:63), secara garis besar terdapat enam layanan pendidikan, yaitu:

b. Layanan informasi

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs *website* dan lain-lain.

b. Layanan sarana prasarana.

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

c. Layanan administrasi.

Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

d. Layanan bimbingan.

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.

e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan.

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

f. Layanan kesejahteraan.

Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

Pelayanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan terkait kepada mahasiswa memiliki pengaruh dalam proses kegiatan perkuliahan. Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga jasa yang salah satunya ada unsur manusia, di mana manusia yang ada di lembaga pendidikan tersebut berfungsi untuk mendidik seseorang atau kelompok orang sesuai dengan yang dicita-citakannya yang disebut guru atau dosen, selain itu juga para karyawan yang menangani kebutuhan mahasiswa seperti administrasi, informasi akademis, bimbingan, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, sebuah lembaga

pendidikan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten. Kualitas pelayanan yang diberikan akan memicu semangat dalam penyelesaian studi dan juga dapat menjadi citra baik bagi penyedia layanan (lembaga pendidikan).

Menurut Wyckof (dari Lovelock, 1988) yang dikutip Tjiptono (2011:331), bahwa kualitas jasa atau pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut tentu memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama untuk mempengaruhi kualitas jasa yaitu kualitas jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Dimensi kualitas jasa atau pelayanan menurut Parasuraman, et al., (1985) dalam bukunya Tjiptono (2011:347), yaitu:

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu para pelanggan.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.

2.3 Hubungan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pendidikan

Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2012:2) *Good Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas akan sangat erat kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di dalamnya termasuk pelayanan di bidang pendidikan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain prinsip akuntabilitas, berkeadilan, serta efektif dan efisiensi. Apabila sebuah institusi menerapkan prinsip ini dengan baik, maka pelayanan yang diberikan kepada para penerima jasa akan memunculkan kepuasan dan hal ini juga memberikan nilai positif bagi institusi sesuai dengan yang diharapkan.

Keberhasilan dari suatu pelayanan itu terdiri dari 3 (tiga) domain yang harus turut serta mewujudkan langkah-langkahnya yaitu Negara, sektor swasta dan masyarakat. Kerja sama ketiga domain tersebut sangat penting artinya bagi perwujudan *Good Governance*, apabila salah satu tiada maka akan menyulitkan pihak yang lain. Sesuai dengan Teori *Governance* dengan salah satu pendekatannya yang disebut *socio cybernatics approach* (Rhodes, 1996). Inti dari pendekatan ini adalah bahwa sejalan dengan pesatnya perkembangan masyarakat dan kian kompleksnya isu yang harus segera diputuskan, beragamnya institusi pemerintah serta kekuatan masyarakat madani (*civil society*) yang berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan (*policy making*), maka hasil akhir (*outcome*) yang memuaskan dari kebijakan publik tidak mungkin dicapai jika hanya mengandalkan sektor pemerintah saja.

Kesimpulannya ialah prinsip-prinsip *Good Governance* memiliki dampak positif terhadap keberhasilan pelayanan publik termasuk pelayanan pendidikan. Prinsip-prinsip ini menjadikan pelayanan menjadi lebih baik, berkualitas serta memberikan manfaat bagi pengguna layanan. Dengan adanya penerapan prinsip-prinsip ini, maka pelayanan akademik akan mempermudah mahasiswa dan pihak lain serta dapat mewujudkan penerapan *Good Governance* dalam lingkup pendidikan.

2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan literatur yang sudah ditelaah, ditemukan ada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, yaitu:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/8/22

1. Studi yang dilakukan oleh Sri Agustina (2013) dengan judul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good University Governance* terhadap Keberhasilan Pelaksanaan Anggaran Berbasis Kinerja (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good university Governance* secara keseluruhan masih belum cukup menjelaskan keberhasilan anggaran berbasis kinerja di UNS, dikarenakan pengimplementasian masih berada pada tahap perkembangan di setiap bagian universitas sehingga masih diperlukan proses perbaikan untuk menuju *good university Governance*.
2. Studi yang dilakukan oleh Tantri Batara Simarmata (2011) dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Samsat Medan Selatan).
3. Studi yang dilakukan oleh Dwi Susanto, Dian Anggraeni Yusuf, dan Yunaita Rachmawati (2014) dengan Judul “Pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik”. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pada lembaga pemerintah di Indonesia ternyata telah terdapat usaha-usaha untuk menerapkan *Good Governance* dan berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa kualitas penerapan *Good Governance* pada suatu pemerintah daerah provinsi merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah daerah dalam pemberian layanan masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik analisis data metode gabungan (*mixed method*) antara kualitatif dan kuantitatif. Nawawi (2006:67) menyatakan bahwa metode deskriptif yaitu prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan obyek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik dan lain-lain) sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang.

Metode deskriptif memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya dan diiringi dengan rasional yang akurat. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta empiris dan dianalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Jl. Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh. Peneliti memilih lokasi ini sebab Prodi DIII Perbankan Syariah merupakan prodi yang memiliki mahasiswa dan mahasiswi paling banyak di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(FEBI). Selain itu, prodi tertua yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dimana sebelumnya prodi tersebut berada di fakultas Syariah. Dengan banyaknya jumlah mahasiswa dan mahasiswi di jurusan ini serta masa belajar mereka yang lebih lama dari jurusan lain, maka kita akan mendapatkan data yang lebih akurat terkait pelayanan sebab mereka adalah objek pelayanan yang lebih banyak merasakan pelayanan akademis.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan kunci (*Key Informan*) dan informan utama. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, sedangkan Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti (Suyanto, 2005:171).

Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dan Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah sedangkan yang menjadi Informan utama adalah pegawai *counter* pelayanan prodi DIII Perbankan Syariah.

- | | |
|-----------------|---|
| 1. Nama Lengkap | : Dr. Nazaruddin A.Wahid, M.A |
| Jabatan | : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam |
| 2. Nama Lengkap | : Dr. Nilam Sari, M.Ag |
| Jabatan | : Ketua Prodi DIII Perbankan Syariah: |
| 3. Nama Lengkap | : Iskandar, S.Hi |
| Jabatan | : Staf Prodi DIII Perbankan Syariah |

3.4. Populasi dan Sampel

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus menentukan terlebih dahulu populasi yang akan diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2010:90). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dan mahasiswi DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh sejumlah 570 orang.

Menurut Sugiono (2010:91) sampel adalah kelompok kecil yang kita amati dan merupakan bagian dari populasi sehingga karakteristik populasi juga oleh sampel. Karena jumlah populasi cukup banyak maka perlu diambil sampel yang dapat mewakili populasi tersebut. Apabila subjeknya kurang dari 100 dapat diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi bila subjeknya besar, dapat diambil 10-15% atau 20-25% (Arikunto, 2006:134).

Peneliti mengambil sampel sebesar 10% dari jumlah populasi yaitu 957 responden menjadi 57 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan sampel random atau sampel acak. Peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua populasi dianggap sama. Dengan demikian peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel (Arikunto, 2010:177). Jadi dalam pengambilan sampel semua mahasiswa dan mahasiswi mempunyai hak yang sama untuk dijadikan sampel.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang dibagi menjadi dua cara, yaitu:

1. Pengumpulan Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dilakukan melalui:
 - a. Wawancara, merupakan cara pengumpulan data melalui Tanya jawab langsung dengan informan yang dianggap mengetahui permasalahan penelitian secara mendalam
 - b. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan yang ditemukan terhadap gejala-gejala yang ditemukan di lapangan.
 - c. Angket (Kuesioner), yaitu merupakan metode pengambilan data dengan menggunakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006: 151).
2. Pengumpulan Data Sekunder, data ini diperoleh dari:
 - a. Penelitian kepustakaan, cara ini ditempuh dengan mempelajari sejumlah buku, tulisan, dan karya ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
 - b. Studi dokumentasi, cara ini dilakukan dengan jalan melakukan penelaahan terhadap catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Skor

Melalui penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, maka ditentukan skor pada setiap pertanyaan. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner (Sugiono, 2010:107). Penentuan skor ini telah dihitung berdasarkan alternatif jawaban (a,b,c,d, dan e), akan diberi skor sebagai berikut:

1. Untuk pilihan jawaban “a” diberi nilai/skor 5
2. Untuk pilihan jawaban “b” diberi nilai/skor 4
3. Untuk pilihan jawaban “c” diberi nilai/skor 3
4. Untuk pilihan jawaban “d” diberi nilai/skor 2
5. Untuk pilihan jawaban “e” diberi nilai/skor 1

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variabel tergolong tinggi, sedang atau rendah maka ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyaknya bilangan}}$$

$$\text{Maka diperoleh : } \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu:

1. Skor untuk kategori sangat tinggi = 4,2 – 5,0
2. Skor untuk kategori tinggi = 3,3 – 4,1
3. Skor untuk kategori sedang = 2,4 – 3,2
4. Skor untuk kategori rendah = 1,5 – 2,3
5. Skor untuk kategori sangat rendah = 0,8 – 1,4

Untuk menentukan jawaban responden tergolong sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah maka jumlah jawaban responden akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan. Dari hasil pembagian tersebut akan diketahui jawaban responden termasuk kategori yang mana.

3.7. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun, 1997:33). Untuk mendapatkan batasan-batasan yang jelas mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Maka penulis mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan, yaitu:

1. *Good Governance* merupakan penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat.

2. Pelayanan Pendidikan merupakan tindakan memberikan jasa baik fisik maupun nonfisik guna memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa dan pihak lain untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dalam dunia pendidikan.

3.8. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur-unsur yang memberitahukan bagaimana mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja untuk mendukung analisa dari variabel tersebut (Singarimbun, 1997:46).

Berikut ini akan diuraikan variabel yang diteliti beserta indikator-indikator yang dipakai sebagai alat pengukurannya:

1. Prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai variabel X, indikatornya adalah:
 - a. Akuntabilitas
Para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggung jawaban (akuntabilitas) kepada publik, sebagaimana halnya kepada *stakeholders*.
 - b. Berkeadilan
Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.

c. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.

2. Pelayanan Pendidikan sebagai variabel Y, indikatornya adalah:

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu para pelanggan.

f. Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.

3.9. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2010: 335) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisa data pada hakekatnya adalah pemberitahuan penelitian kepada pembaca tentang apa yang hendak dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan, sebagai cara yang nantinya bisa memudahkan peneliti dalam memberi penjelasan dan mencari interpretasi dari responden atau menarik kesimpulan. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisa gabungan (*Mixed Method*).

Mixed method adalah metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian (Tashakkori, 2010:8). Penelitian menggunakan metode gabungan ini dilakukan bersamaan dengan tujuan untuk saling melengkapi gambaran hasil studi mengenai fenomena yang diteliti dan tentunya untuk memperkuat analisis penelitian. Dengan demikian, metode ini dapat menghasilkan hasil yang lebih komprehensif, sebab peneliti bisa menentukan dengan bebas alat pengumpul data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan.

Analisa data kualitatif diperoleh berdasarkan kemampuan nalar penelitian dalam menghubungkan fakta, data dan informasi dari wawancara, observasi, kepustakaan, dokumentasi dan analisa terhadap masalah yang dikemukakan di lapangan untuk menciptakan suatu gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan penelitian dan menarik suatu kesimpulan.

Analisa data kuantitatif menggunakan metode statistik untuk menguji data di lapangan yang ditujukan kepada para mahasiswa dan mahasiswi. Analisa ini diperlukan untuk memperkuat hasil wawancara informan sebagai pemberi layanan. Adapun metode statistik yang digunakan adalah:

1. Koefisien Korelasi *Product Moment*

Cara ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya dan tinggi rendahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Sugiono, 2010:193).

Adapun rumus nya yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y, yaitu bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan antara X dan Y

X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

N = Jumlah bilangan (populasi/sampel)

Hasil perhitungan dengan menggunakan rumus di atas dapat memberikan tiga kemungkinan mengenai hubungan antara kedua variabel, yaitu:

1. Nilai r yang positif menunjukkan hubungan kedua variabel positif, artinya kenaikan nilai variabel yang satu diikuti oleh variabel yang lain.
2. Nilai r yang negatif menunjukkan hubungan kedua variabel negatif, artinya menurunnya nilai variabel yang satu diikuti dengan meningkatnya nilai variabel yang lain.
3. Nilai r yang sama dengan nol menunjukkan kedua variabel tidak mempunyai hubungan, artinya variabel yang satu tetap meskipun yang lainnya berubah.

Untuk menghitung adanya hubungan atau tinggi rendahnya hubungan kedua variabel berdasarkan nilai r_{xy} (koefisien korelasi) digunakan penafsiran atau interpretasi dilihat dari angka-angka, dan Sugiono (2010:149) menyatakan sebagai berikut:

Tabel 1. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 0,100	Sangat Tinggi

Dengan nilai r_{xy} yang kita peroleh, dapat kita lihat secara langsung melalui tabel korelasi yang menguji apakah nilai r_{xy} yang kita peroleh tersebut berarti atau tidak. Tabel korelasi ini mencantumkan batas-batas r_{xy} yang signifikan.

Ketentuannya apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($t_{hitung} > r_{tabel}$) maka H_a (Hipotesa alternatif) diterima, dan apabila t_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($t_{hitung} < r_{tabel}$) maka H_a (Hipotesa alternatif) ditolak.

2. Uji Signifikan

Uji signifikan adalah uji yang dilakukan untuk menentukan arah hipotesa diterima atau ditolak. Uji signifikan ini dilakukan terhadap hipotesa nilai H_0 , yang berbunyi “tidak ada korelasi antara variabel x dengan variabel y”. H_0 ditolak apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dan dapat diterima apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$), dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

3. Koefisien Determinasi

Teknik ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi dan dikaitkan dengan 100%, dengan rumus sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien determinan

R = Koefisien korelasi

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis dan evaluasi terhadap data penelitian berdasarkan analisis-analisis dan pengujian pada bab IV, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

- a. Prodi DIII Perbankan Syariah telah menerapkan dengan baik prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu prinsip akuntabilitas, berkeadilan serta efektif dan efisien guna memberikan pelayanan pada pengguna jasa layanan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut telah diterapkan dengan baik sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas yang juga mengarah kepada arti dari *Good Governance* itu sendiri. Selain itu, juga dapat kita simpulkan bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* dapat digunakan dalam berbagai pelayanan publik termasuk pendidikan dan memberikan hasil yang sama yaitu menjadikan pelayanan lebih baik lagi.
- b. Pelayanan akademik yang diberikan oleh DIII Perbankan Syariah berada dalam kategori cukup tinggi dilihat dari rata-rata skor yaitu 79,02 (lampiran 5). Ini menunjukkan bahwa Prodi DIII Perbankan Syariah telah memberikan pelayanan akademik yang baik dan hal ini juga dirasakan oleh para penerima layanan dalam hal ini mahasiswa. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan cukup baik meskipun masih banyak yang

harus diperbaiki.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

- c. Dari perhitungan korelasi antara prinsip-prinsip *Good Governance* (variabel x) dan pelayanan pendidikan (variabel y), menunjukkan bahwa ada hubungan positif diantara kedua variabel tersebut. Ini berarti bahwa semakin tinggi penerapan prinsip *Good Governance* yang digunakan maka akan semakin tinggi pula kualitas dari pelayanan pendidikan, dan begitu juga sebaliknya jika penerapan prinsip *Good Governance* rendah maka akan semakin rendah pula kualitas dari pelayanan pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* memiliki pengaruh terhadap pelayanan pendidikan dan besarnya pengaruh tersebut ialah 72% dan selebihnya 28% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

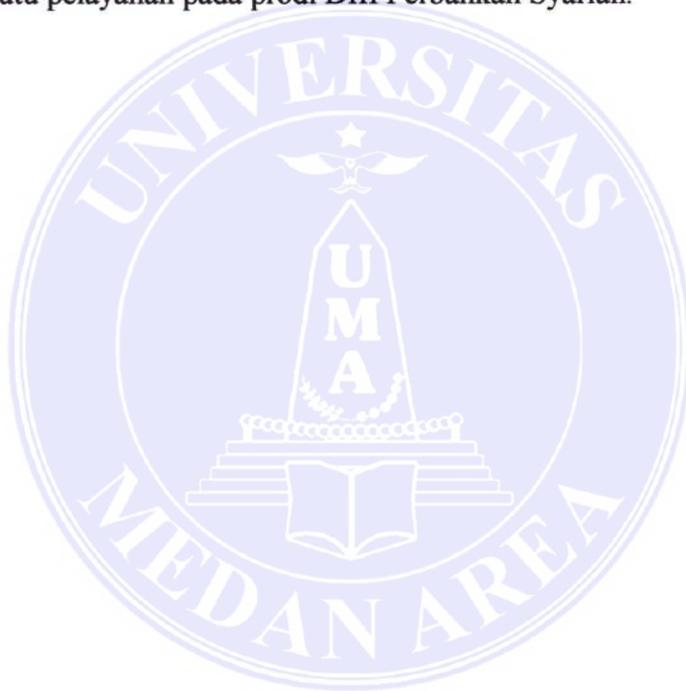
5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dijadikan saran-saran yang dapat dikemukakan berikut ini:

- a. Adanya penambahan sumber daya manusia terutama untuk staff prodi untuk memaksimalkan pelayanan dan menghindari adanya kekosongan meja *counter* ketika staff prodi yang bertugas memiliki kendala untuk hadir. Karena staff prodi adalah orang penting yang menjadi tonggak depan dalam memberikan pelayanan atas kebutuhan mahasiswa.
- b. Mengikuti perkembangan zaman dimana semua informasi dapat dengan mudah ditemukan melalui internet. Hendaknya Prodi DIII Perbankan Syariah melakukan pembaruan dan melengkapi informasi yang ada di

website universitas sehingga memudahkan untuk mengakses berita-berita maupun informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- c. Melakukan peningkatan-peningkatan dari sisi pelayanan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi dengan secara intens berpedoman pada prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini akan terus meningkatkan mutu pelayanan pada prodi DIII Perbankan Syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosoeprapto, Kisdanto. 2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1983. *Materi Dasar Pendidikan Akta Mengajar V Buku IIA, Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Dwipayana, Ari. 2003. *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Hasibuan. S. P. Malayu. 1994. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: CV. Haji Magum
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV.Haji Masagung.
- Knezevich, S. J. (Ed). 1973. *Creating Appraisal and Accountability Systems*. San Fransisco: Josey Bass, Inc.
- Lukman, Sampara. 2000. *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. ANDI: Yogyakarta
- Nawawi, Hadari. 2006. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Priyono, Heri. 1993. *Teori Keadilan John Rawls dalam Diskursus Kemasyarakatan dan Kemanusiaan*. Jakarta: Seri Filsafat Driyakarya

- Pulukadang, Ishak. 2002. *"Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan Kota Manado dibidang Kepemerintahan Yang Baik ; Makalah, FISIP Unsrat. Manado.*
- Rhodes, RAW. 1996. *The New Governance: Governing Without Government, Political Studies. XLIV.652-667.*
- Sarundajang. 2005. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah. Jakarta: Kata Hasta Pustaka.*
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance & Good Corporate Governance. Bandung: Mandar Maju.*
- Setyawan, Guntur. 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Rosdakarya.*
- Siagian, Sondang P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara*
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.*
- Slamet, PH. (2005). *Handout Kapita Selekt Desentralisasi Pendidikan di Indonesia. Jakarta: Direktorat Pendidikan Lanjutan Pertama, Depdiknas RI.*
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.*
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2011. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gava Media.*
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta : Prenada Media*
- Tashakkori, Abbas. 2010. *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Jakarta: Pustaka Pelajar.*
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.*
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta: Bumi Aksara.*

Sumber-Sumber Lain:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public

Jurnal:

Fattah, Damanhuri. 2013. *Teori Keadilan Menurut John Rawls*. Jurnal TAPIS Volume 9. Nomor 3

Mardiasmo. 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*. Jurnal Akuntansi Pemerintah. Vol 2 No.1 Hal.1-17.

Nubatonis, Sondil E., et al. 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 3. Nomor 1

Yenny. 2013. *Prinsip-Prinsip Good Governance*. eJournal Ilmu Administrasi Negara. Samarinda. Volume 1. Nomor 2

Sumber Internet :

Firdausy, Faiz. 2015. *Akuntabilitas Pendidikan dan Permasalahannya*. <http://faizfi.blogspot.co.id/2015/03/akuntabilitas-pendidikan-dan.html>. diakses pada tanggal 12 Agustus 2016 pukul 05.00 WIB

Mahasari, Jamaluddin. 2012. *Pengertian "Keadilan"*. <http://jamaluddinhamasari.wordpress.com/2012/04/22/pengertian-keadilan-diambil-dari-pendapat-para-ahli.html>, diakses pada tanggal 12 Agustus 2016 pukul 05.30 WIB

**DISTIBUSI NILAI JAWABAN RESPONDEN TENTANG GOOD GOVERNANCE
(VARIABEL X), N=57**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Jumlah	Rata-Rata
1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	4	50	3,33
2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	4	1	34	2,27
3	5	5	4	4	4	5	5	1	1	1	4	5	5	4	5	58	3,87
4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	1	4	5	57	3,80
5	4	5	4	2	5	4	3	4	1	1	5	4	4	5	3	54	3,60
6	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	3	40	2,67
7	4	5	4	2	3	4	4	3	2	3	5	2	1	4	4	50	3,33
8	5	4	1	2	5	4	5	1	2	2	4	3	1	3	4	46	3,07
9	1	4	2	3	3	3	2	2	4	4	5	5	2	5	5	50	3,33
10	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	1	5	5	49	3,27
11	2	4	1	1	4	1	1	1	3	4	3	4	3	1	1	34	2,27
12	2	4	5	1	2	1	3	4	4	4	2	1	1	4	4	42	2,80
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	5	59	3,93
14	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	5	4	5	4	5	55	3,67
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	62	4,13
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	65	4,33
17	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	5	1	4	4	51	3,40
18	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	3	5	2	2	2	40	2,67
19	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	1	5	5	53	3,53
20	2	1	1	1	1	4	2	2	3	1	5	3	2	2	3	33	2,20
21	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	46	3,07
22	4	4	2	3	2	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	49	3,27
23	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	4	5	4	5	3	51	3,40
24	1	4	3	3	2	1	3	4	2	3	5	5	3	4	2	45	3,00
25	2	4	3	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	43	2,87
26	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	5	4	3	4	3	52	3,47
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	46	3,07
28	4	5	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	2	1	49	3,27
29	3	5	3	4	1	1	1	4	4	3	4	3	2	3	4	45	3,00
30	2	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	5	2	4	4	50	3,33
31	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	59	3,93
32	2	4	3	2	3	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5	52	3,47
33	4	2	4	4	2	3	2	3	1	5	2	4	5	5	5	51	3,40
34	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	4	43	2,87
35	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	5	3	4	5	58	3,87

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Ditahan oleh Universitas Medan Area

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

