

PENELITIAN INTERDISIPLINER

LAPORAN PENELITIAN

**EFEKTIFITAS KINERJA UNIVERSITAS NEGERI
BERSTATUS BADAN LAYANAN UMUM (BLU)
(Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN
Sumatera Utara)**



PENELITI :

Dr. Muhammad Dalimunte, S.Ag., SS., M.Hum. (Ketua)
Samsul Haq, M.Pd. (Anggota)

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SUMATERA UTARA MEDAN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : Efektivitas Kinerja
Universitas Negeri Berstatus
Badan Layanan Umum (BLU)
(Studi Kasus Pusat
Pengembangan Bahasa UIN
Sumatera Utara)
- b. Kluster Penelitian : Penelitian Interdisipliner
- c. Kategori : Kelompok
2. Peneliti : Dr. Muhammad Dalimunte,
S.Ag.,S.S.,M.Hum
Samsul Haq, M. Pd
3. ID Peneliti : 202803710206000
4. Unit Kerja : UIN Sumatera Utara Medan
5. Waktu Penelitian : 2 Bulan 2023
6. Lokasi Penelitian : UIN Sumatera Utara
7. Biaya Penelitian : Rp. 40.000.000,- (*empat
Puluh Juta Rupiah*)

Medan, 18 Oktober 2023

Disahkan Oleh Ketua
LPPM UIN
Sumatera Utara Medan

Peneliti, Ketua



Dr. Nispul Khoiri, M.Ag

NIP. 197204062007011047

**Dr. Muhammad Dalimunte,
S.Ag.,S.S.,M.Hum**

NIP. 197103281999031003

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Muhammad Dalimunte, S.Ag.,
S.S.,M.Hum
Jabatan : Ketua Peneliti
Unit Kerja : UIN Sumatera Utara
Alamat : Jl. Meteorologi Komplek Al Barokah Mina
12 Medan

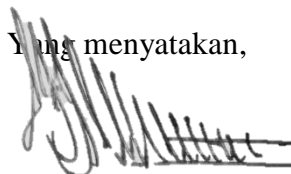
dengan ini menyatakan bahwa:

1. Judul penelitian Efektivitas Kinerja Universitas Negeri Berstatus Badan Layanan Umum (BLU) (Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara) merupakan karya orisinal saya.
2. Jika di kemudian hari ditemukan fakta bahwa judul, hasil atau bagian dari laporan penelitian saya merupakan karya orang lain dan/atau plagiasi, maka saya akan bertanggung jawab untuk mengembalikan 100% dana hibah penelitian yang telah saya terima, dan siap mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 18 Oktober 2023

Yang menyatakan,



Dr. Muhammad Dalimunte, S.Ag.,S.S.,M.Hum
NIP. 197103281999031003

SISTEMATIKA LAPORAN PENELITIAN

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I : PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumusan Masalah

Tujuan Penelitian

Kontribusi Penelitian

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Kajian Terdahulu

Satker Badan Layanan Umum 4

Tata Kelola Pusat Pembinaan Bahasa pada

Perguruan Tinggi Badan

Layanan Umum

Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Fungsi-Fungsi Manajemen dalam pengelolaan

Pusat Pengembangan Bahasa

Fungsi-Fungsi Manajemen dalam pengelolaan

Pusat Pengembangan Pegawai

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode dan Desain Penelitian

Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data

Instrumen Penelitian

Analisis Data dan Validitas Data

BAB IV : TEMUAN PENELITIAN

Kontribusi pusat pengembangan Bahasa dalam
konteks penambahan income BLU
Sumber potensial bagi penambahan Income BLU UIN
Sumut Utara
Peluang dan tantangan Pusat Pengembangan
Bahasa
Peran dan Fungsi Pusat Pengembangan Bahasa UIN
Sumatera Utara Medan
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Pusat
Pengembangan Bahasa
pada Konteks Pembinaan Bahasa di UIN Sumatera Utara
Medan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan
Saran

DAFTAR PUSTAKA

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan keberkahan serta karunia ilmu dan pengetahuan kepada segenap manusia. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. yang menjadi suri tauladan dalam mengamalkan ajaran Islam yang rahmatan lil ‘alamin.

Adapun Judul penelitian kami adalah: Efektivitas Kinerja Universitas Negeri Berstatus Badan Layanan Umum (BLU) (Studi Kasus Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara).

Bersamaan dengan kata pengantar ini, Selain itu juga penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Azhari Akmal Tarigan, M.Ag. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik.
3. Bapak Dr. Nispul Khoiri, M. Ag selaku Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M) UIN Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. Muhammad Irwan Padli Nasution, S.T.,M.M.,M.Kom. selaku Kepala Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Prof. Dr. Watni Marpaung, M.A. selaku Ketua Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan.
6. Para dosen dan mahasiswa yang telah banyak memberikan data dan informasi untuk penyempurnaan laporan penelitian.
7. Bapak anggota tim peneliti yang turut membantu untuk penyempurnaan laporan penelitian.

Dalam proses penelitian ini kami menjumpai berbagai hambatan, namun berkat dukungan materil dari berbagai pihak, akhirnya kami dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, Laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kami mengharapkan sumbangsih saran dan kritik yang membangun dari semua pihak dalam rangka perbaikan dan masukkan bagi penelitian selanjutnya. Harapan kami semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua terkhususnya Pusat Pengembangan Bahasa di semua perguruan tinggi dan UIN Sumatera Utara.

Medan, 18 Oktober 2023

Team Peneliti

1. Dr. Muhammad Dalimunte,
S.Ag.,S.S.,M.Hum
2. Samsul Haq, M. Pd

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Abstrak	vi
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kontribusi Penelitian	5
BAB II : KAJIAN TEORITIS	6
2.1 Kajian Terdahulu	7
2.2 Satker Badan Layanan Umum	7
2.3 Tata Kelola Pusat Pembinaan Bahasa pada Perguruan Tinggi Badan Layanan Umum.....	10
2.3.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia	25
2.3.1.1 Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Pengeloaan Pusat Pengembangan Bahasa	30
2.3.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen dalam pengeloaan Pusat Pengembangan Pegawai ...	32
BAB III : METODE PENELITIAN	39
3.1 Metode dan Desain Penelitian	39
3.2 Data, Sumber Data dan Teknik	

Pengumpulan Data	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Instrumen Penelitian	41
3.5 Analisis Data dan Validitas Data	41
BAB IV : TEMUAN PENELITIAN	41
4.1 Peran dan Fungsi Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan.....	43
Peran dan Fungsi Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan....	43
A. Peran Pusat Pengembangan Bahasa bagi eksternal kampus.....	54
4.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Pusat Pengembangan Bahasa	54
1. Aspek Tangibles / Fasilitas	58
2. Aspek Reliability / Keandalan Dosen dan Staf Administrasi	60
3. Aspek Responsiveness / Sikap Tanggap	63
4. Aspek Assurance / Perlakuan kepada Civitas Akademik	66
5. Aspek Empathy / Pemahaman Terhadap Kepentingan Civitas Akademik.....	67
6. Aspek Information System / Sistem Informasi	68
4.3 Kontribusi pusat pengembangan Bahasa dalam konteks penambahan income BLU.....	71

4.3.1. Sumber potensial bagi penambahan Income BLU UIN Sumut Utara.....	75
4.3.2. Peluang dan tantangan Pusat Pengembangan Bahasa	79
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. KESIMPULAN	90
5.2. SARAN	91
DAFTAR PUSTAKA	95

ABSTRAK

Dalimunte, Muhammad. dan Haq, Samsul; Efektifitas Kinerja Universitas Negeri Berstatus Badan Layanan Umum: studi kasus pusat pengembangan bahasa UIN Sumatera Utara bertujuan membahas: (1) Peran dan fungsi Pusat Pengembangan Bahasa (PUSPESA) pada konteks pembinaan Bahasa dikalangan sivitas akademika UIN Sumut, (2) Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pusat Pembinaan Bahasa UIN Sumut, (3) Kontribusi Pusat Pembinaan Bahasa dalam konteks peningkatan pendapatan BLU UIN Sumut. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan menggunakan survey kepada para pengguna jasa Pusat pengembangan bahasa yaitu para sivitas akademika UIN Sumut, dan juga menggunakan FGD / wawancara dengan kepada beberapa responden, Kepala dan staf pusat pengembangan bahasa UIN Sumut, Selain sumber utama tersebut peneliti juga menggunakan data / dokumen pusat pengembangan bahasa sebagai sumber kedua untuk melengkapi data yang diperlukan. Analisis hasil survey dilakukan dengan menggunakan skala likert (*likert scale*) dan hasil FGD/wawancara dianalisis dengan menggunakan teori Spradley (1997) yang terdiri dari tahapan yaitu reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini

adalah a). Pusat pengembangan bahasa sebagai unit pembinaan bahasa bagi kalangan sivitas akademika UIN Sumut menawarkan program yang sesuai dengan kebutuhan dan berkolaborasi dengan fakultas ketika merumuskan program kerja. (b). Kepuasan sivitas akademika UIN Sumut atas layanan pusat pengembangan bahasa, dari hasil angket terhadap 596 responden terkait kepuasan layanan Pusat Pengembangan Bahasa terkait, *Tangible, Realibity, responsiveness, Assurance, Empathy, Information system* dari hasil nilai konversi perhitungan dengan menggunakan perhitungan skala likert menunjukkan nilai 75.99 atau kategori puas. (c). Pusat Pengembangan Bahasa pada konteks penambahan pendapatan BLU UIN Sumut dapat dikatakan belum memberi sumbangsi yang signifikan, Perlu diciptakan program-program yang bersifat paket pembelajaran bahasa yang dapat ditawarkan bagi lembaga pendidkan di luar kampus yang diikuti dengan penentuan kebijakan yang memungkinkan PUSPESA dapat membangun jaringan kerja sama yang menghasilkan dana dan juga peraturan terkait pleksibilitas penggunaan dana tersebut.

Kata kunci: PUSPESA, Efektifitas , skala likert,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan Tinggi sebagai Lembaga Pendidikan yang memberi pelayanan kepada masyarakat berkewajiban untuk setiap saat meningkatkan kualitas layanan akademik dan non akademik yang berorientasi pada perkembangan kecerdasan masyarakat Indonesia secara umum dan masyarakat di wilayah perguruan Tinggi tersebut berada secara khusus. Tugas ini diimplementasikan melalui Fakultas dan unit-unit yang ada di Perguruan Tinggi tersebut, termasuk di dalamnya Unit Pusat Pembinaan Bahasa (selanjutnya disebut dengan P2B) yang berperan meningkatkan kemampuan Bahasa bagi seluruh sivitas akademika di kampus dan pengembangan metodologi pengajaran bahasa Inggris dan Arab bagi guru guru madrasah/ pesantren, Penyelenggaraan Pelatihan bahasa dan pelatihan metodologi pengajaran bagi mahasiswa merupakan program inti di P2B UIN Sumatera Utara. Pelatihan metodologi pengajaran Bahasa (Bahasa Inggris dan Bahasa Arab) juga diberikan bagi guru-guru Bahasa di Madrasah dan pesantren, Selain kegiatan kebahasaan P2B juga melakukan diskusi terkait kajian kebudayaan. Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional 2003 pasal 4 dan pasal 55 menyatakan bahwa pendidikan dilaksanakan berbasis

masyarakat baik jalur formal maupun non formal sesuai dengan kekhasan agama, lingkungan, moral dan budaya untuk kepentingan masyarakat. Dalam upaya mewujudkan cita cita ini P2B terus berupaya meningkatkan kinerja akademik dan kualitas manajemen tata telola administrasi maupun keuangan.

Penelitian ini bertujuan melakukan kajian terkait : Bagaimana Pusat Pembinaan Bahasa (P2B) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai Perguruan Tinggi Negeri berstatus Badan Layanan Umum (BLU) melaksanakan peran dan fungsinya sebagai unit pembinaan Bahasa sivitas akademika UIN Sumut, menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan P2B dan Kontribusi P2B pada konteks penambahan income BLU UIN Sumut. Sebagai bagian dari unit Universitas berstatus BLU, P2B dalam pengelolaan keuangan yang didistribusikan oleh Uinversitas didasarkan pada Peraturan Pemerintah terakait Badan Layanan umum, mislanya Peraturan Pemerintah (PP) No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Pada pasal 1 ayat 2 dalam PP. No 74 tahun 2012 dinyatakan terkait pengelolaan keuangan sbb: Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut PPK-BLU, adalah pola pengelolaan

keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini, Sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya. Pasal ini memberikan kejelasan tentang pemberian kewenangan kepada Universitas berstatus BLU untuk menambah pemasukan keuangan universitas untuk meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi tersebut.

Sebagai sebuah unit dalam Perguruan Tinggi, Pusat Pengembangan Bahasa dalam seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan pendidikan mengacu pada UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional atau biasa disebut UU Sisdiknas. Dalam abstraksi Undang undang ini disebutkan: Sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Bahwa UU Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional tidak memadai lagi dan perlu

diganti serta perlu disempurnakan agar sesuai dengan amanat perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penjelasan ini menjadi bagian dari guideline bagi perguruan dalam melaksanakan fungsi pokok mencerdaskan kehidupan bangsa.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini mengkaji tentang efektifitas kinerja Pusat Pembinaan Bahasa UIN Sumatera sebagai universitas berstatus BLU. Efektifitas kinerja tersebut dibahas dalam beberapa pokok bahasan yang digambarkan dalam 3 (tiga) pertanyaan penelitian antara lain:

- a. Bagaimana peran dan fungsi pusat pengembangan Bahasa sebagai unit pembinaan bahasa bagi kalangan sivitas akademika UIN Sumut?;
- b. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan pusat pengembangan bahasa pada konteks pembinaan Bahasa di UIN Sumut?;
- c. Apa Kontribusi pusat pengembangan Bahasa sebagai unit dari Perguruan Tinggi kaitannya dengan penambahan income BLU UIN Sumut?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Menganalisis peran dan fungsi Pusat Pengembangan Bahasa pada konteks

pembinaan Bahasa dikalangan sivistas akademika UIN Sumut.

- b. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumut
- c. Menganalisis kontribusi Pusat Pengembangan Bahasa dalam konteks peningkatan pendapatan BLU UIN Sumut.

1.4 Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Menjadi masukan dalam membuat kebijakan bagi Pusat Pembinaan Bahasa UIN Sumut untuk memkasimalkan kinerja manajemen tata kelola Pusat Pembinaan Bahasa di Lingkungan Kampus dan Guru guru madrasah/pesantren di Sumatera Utara.
- b. Kontribusi bagi peningkatan layanan akademik dan non akademik Pusat Pembinaan Bahasa UIN Sumut
- c. Memberi masukan untuk peningkatan Income BLU UIN Sumut dari Unit Pusat Pembinaan Bahasa.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1. Kajian Terdahulu

Penelitian terkait Badan Layanan Umum (BLU) sudah banyak dilakukan berhubungan dengan tata kelola Instansi, Ernati, dalam penelitiannya, Analisis kinerja Universitas berstatus Badan Layanan Umum (BLU) (Studi Kasus pada UIN Sultan Syarif Kasim Riau), mengatakan bahwa Kinerja Universitas untuk Perspektif Pemangku Kepentingan (Stakeholders Perspective) belum mencapai apa yang diharapkan pada Rencana Strategi Bisnis 2008-2012, walaupun sudah semakin meningkatnya para pendaftar disetiap tahun ajarannya dan meningkatnya hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. namun belum adanya pengembangan fakultas, dst. (2016:51).

Selanjutnya Selvi., Kango, mengatakan dalam penelitiannya bahwa; Universitas Negeri Gorontalo (UNG) dalam menerapkan Badan Layanan Umum (BLU) menuju Good University Governance (GUG), secara umum telah dipahami oleh stakeholders (2020:72). Hasil dari beberapa penelitian diatas memberi kontribusi pemikiran bagi terlaksananya penelitian.

2.2. Satker Badan Layanan Umum

Badan Layanan Umum menurut Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, pada pasal 1 disebutkan bahwa Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Selanjutnya, pada ayat 2 juga dijelaskan bahwa instansi yang telah mendapat mandat sebagai Satuan Kerja (Satker) BLU dapat mengelola keuangannya secara fleksibel berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini.

Berdasarkan pernyataan peraturan ini pada ayat 1 dan 2 pasal 1 dapat dipahami bahwa bagi satker yang telah diberi mandat BLU, maka yang menjadi point penting yang harus diperhatikan menjadi prinsip dalam pengelolaan anggaran adalah:

1. Efisiensi dan efektifitas. Dimaksudkan Efisien dan efektif adalah pelayanan masyarakat serta pengamanan aset negara yang dikelola oleh instansi terkait. Penggunaan anggaran harus lebih efisien dan efektif sesuai sasaran dan menghasilkan kinerja;
2. Produktifitas. Produktifitas yang dimaksudkan disini adalah bagaimana anggaran negara dapat menghasilkan kinerja. Oleh sebab itu, anggaran yang dikeluarkan harus berbasis kinerja;
3. Fleksibilitas. Fleksibilitas diberikan kepada Satker BLU dalam rangka pelaksanaan anggaran, termasuk pengelolaan pendapatan dan belanja, pengelolaan kas, dan pengadaan barang/jasa. Kepada BLU juga diberikan kesempatan untuk mempekerjakan tenaga profesional non PNS serta kesempatan pemberian imbalan jasa kepada pegawai sesuai dengan kontribusinya. Sehingga, semua pendapatannya dapat digunakan secara langsung tanpa harus dimasukkan terlebih dahulu kepada kas negara;
4. Tidak mengutamakan keuntungan. Merujuk pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor 74 tahun 2012, disebutkan bahwa Badan Layanan Umum dapat memungut biaya kepada masyarakat sebagai imbalan atas barang/jasa layanan yang diberikan. Imbalan

dimaksud ditetapkan dalam bentuk tarif yang disusun atas dasar perhitungan biaya per unit layanan atau hasil per investasi dana, dengan mempertimbangkan aspek kontinuitas dan pengembangan layanan; daya beli masyarakat; asas keadilan dan kepatutan; dan kompetisi yang sehat;

5. Dapat menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat. Instansi pemerintah yang telah mendapatkan mandat sebagai Satker BLU diperbolehkan membuka bisnis-bisnis yang relevan dengan tugas pokok instansi pemerintah yang bersangkutan. Dengan demikian, ketika dicermati lebih jauh, peraturan pemerintah tersebut memberikan kewenangan terbatas kepada instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga, semua instansi pemerintah yang telah mendapat mandat sebagai Satker BLU ada peluang kreatifitas berupa;1). Fleksibel dalam menggunakan keuangannya yaitu dapat digunakan langsung tanpa harus disetor kepada kas negara terlebih dahulu; 2). Dapat melakukan praktik korporasi melalui investasi; 3). Dapat melakukan pinjaman kepada pihak ketiga; 4). Dapat merekrut tenaga profesional non PNS; 5). Dapat meningkatkan kinerjanya melalui sistem remunerasi;

dan 6). Menekankan kinerja (produktifitas) setiap programnya. Oleh sebab itu, pimpinan instansi pemerintah tersebut harus mampu merubah para pegawainya dari birokrat murni menjadi birokrat entrepreneur (selvi, 2020:27).

2.3. Tata Kelola Pusat Pengembangan Bahasa.

Tata kelola bagian yang penting dalam sebuah organisasi untuk memastikan seluruh sumberdaya yang ada dapat diperdayakan untuk pencapain tujuan organisasi. Pusat Pengembangan Bahasa (PUSPESA) sebagai unit dari Perguruan Tinggi memiliki fungsi dan peran strategis dalam pencapaian tujuan Perguruan Tinggi.

Pola tata kelola BLU bersifat akuntabilitas, dan tranparansi, efesien dan efektif, pola pengelolaan keuangannya mengacu pada pada pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 antara lain;

1. BLU menyusun rencana strategis bisnis lima tahunan dengan mengacu kepada Rencana Strategis Kementerian Negara/Lembaga (Renstra-KL) atau Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD);
2. BLU menyusun RBA tahunan dengan mengacu kepada rencana strategis bisnis sebagaimana dimaksud pada

ayat (1), (bunyi ayat 1; Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut BLU, adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas);

3. RBA sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun berdasarkan basis kinerja dan perhitungan akuntansi biaya menurut jenis layanannya, (bunyi ayat 2; Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut PPK-BLU, adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya).;
4. RBA BLU disusun berdasarkan kebutuhan dan kemampuan pendapatan yang diperkirakan akan diterima dari masyarakat, badan lain, dan APBN/AP

Kualitas sebuah perguruan tinggi dalam hal ini Pusat Pengembangan Bahasa sebagai unit dari Perguruan Tinggi dapat diukur dari seberapa baik tata kelola yang dilakukan. Secara umum terdapat 6 Unsur Utama tata kelola yang baik;

1. Transparansi, Transparansi terkait tentang sejauh mana kebijakan regulasi, program, kegiatan dan anggaran Perguruan Tinggi diketahui, dan dipahami oleh sivitas akademika untuk kemudian mereka dapat berpartisipasi secara aktif.
2. Pengorganisasian, Pengorganisasian dimaknai tentang sejauh mana pimpinan Perguruan Tinggi mampu mengaplikasikan prinsip pengorganisasian yaitu menetapkan tata hubungan kerja, rincian tugas pokok, fungsi/wewenang serta melakukan directing (pengarahan).
3. Partisipasi, Partisipasi berarti sejauh mana proses pengambilan keputusan strategis Perguruan Tinggi melibatkan secara partisipatif stakeholders eksternal dan internal, sehingga stakeholders dapat berpartisipasi memberikan mendukung bagi terselenggaranya program Perguruan Tinggi.
4. Responsivitas, Responsivitas, yaitu tentang sejauh mana kebijakan, regulasi, dan mengalokasikan anggaran mendapat dukungan dan tanggapan positif

dari sivitas akademika. Efisiensi dan Efektivitas, yaitu tentang seberapa besar upaya pimpinan Perguruan Tinggi untuk membuat sivitas akademika faham, dan dapat memberi komitmen yang tinggi terhadap kebijakan, regulasi, dan program yang ditetapkan oleh pimpinan.

5. Akuntabilitas, Akuntabilitas, yaitu tentang seberapa jauh tingkat pertanggungjawaban pimpinan Perguruan Tinggi dalam menjalankan tugasnya.
6. Kepemimpinan, Kepemimpinan, yaitu tentang sejauh mana kepemimpinan Perguruan Tinggi mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, dan mampu memotivasi sivitas akademika untuk bekerja secara produktif dalam mencapai visi dan misi Perguruan Tinggi. Perlu dikemukakan bahwa unsur-unsur utama tersebut tidak dipenuhi secara terpisah, melainkan harus dipenuhi secara integratif.

Dalam Pengelolaan P2B prinsip efektivitas juga merupakan hal yang harus diperhatikan sehingga tujuan dan sasaran organisasi tersebut dapat tercapai secara maksimal. Efektivitas secara umum dapat dimaknai sebagai sebuah penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam suatu program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari

program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi terkait. Schermerhon dalam bukunya mengatakan, Efektivitas adalah ketercapaian target *output*, yang dapat diukur dengan cara membandingkan *output* anggaran dengan *output* realisasi, dikatakan efektif jika *output* seharusnya lebih besar daripada *output yang dicapai* (Schermerhorn, 1986). Hidayat (1986) menyatakan, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase yang dicapai, maka semakin tinggi efektivitasnya.

Pendapat lain juga dapat kita temukan seperti apa yang dikatakan oleh Handoko, (2000: 105), Efektivitas adalah hasil yang telah dicapai oleh pekerja dibandingkan dengan jumlah hasil produksi lain dengan jangka waktu tertentu. Steers (1985: 209) dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* (terjemahan) mengemukakan ada empat variabel yang mempengaruhi secara dominan terhadap efektivitas organisasi, yaitu: 1). Karakteristik organisasi, 2). Karakteristik lingkungan, 3) karakteristik pekerja, dan 4). Kebijakan dan praktik manajemen. Selanjutnya

kebijakan dan praktik manajemen memiliki enam elemen penting yaitu: 1) penetapan tujuan strategis; 2) pencarian dan pemanfaatan sumber daya; 3) lingkungan prestasi; 4) proses komunikasi; 5) kepemimpinan dan pengambilan keputusan; 6) adaptasi dan inovasi organisasi. Selanjutnya keenam manajemen ini dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1. Penetapan tujuan strategis

Penetapan tujuan bagi sebuah organisasi merupakan hal yang krusial bagi keberlanjutan organisasi tersebut. Penetapan tujuan tersebut menjadi arah bagi organisasi yang kemudian menjadi dasar bagi organisasi untuk mengatur kontribusi tindakan apa yang harus dilakukan oleh individu, kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

2 Pencarian dan pemanfaatan sumber daya

Kegiatan yang dilakukan oleh manajemen terkait pencarian dan pemanfaatan sumber daya disesuaikan dengan bidang-bidang yang ada dalam organisasi yang saling berhubungan. Pengidentifikasian kebutuhan sumberdaya dilakukan antara lain; a). keharusan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai

subsistem organisasi sehingga setiap sub sistem memiliki sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas utamanya, b). Berhubungan dengan penetapan, implementasi, dan pemeliharaan pedoman- pedoman kebijakan. c), setiap rancangan system pada penelaahan organisasi mengakui adanya serangkaian umpan balik dan lingkaran kendali demi menjamin agar organisasi tetap pada targetnya dalam usahanya mencapai tujuan.

3 Lingkungan prestasi. Menurut Mardiana (2005), lingkungan kerja adalah lingkungan tempat pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat memengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerjanya, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antar sesama pegawai dan hubungan kerja antara bawahan dengan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Menurut Nitisemito (2001: 183), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Sedarmayanti (2007), secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik.

4 Proses komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting dalam sistem pengendalian manajemen yang merupakan alat untuk mengarahkan, memotivasi, memonitor atau mengamati, serta mengevaluasi pelaksanaan manajemen perusahaan yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam perusahaan. Tujuannya agar kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dapat berjalan lebih efisien dan lancar, yang dimonitor atau yang diatur dalam sistem pengendalian manajemen adalah kinerja dari perilaku manajer di dalam mengelola perusahaan.

Merchant (1998) mengatakan bahwa orientasi perilaku berhubungan dalam lingkungan pengendalian manajemen, perilaku berpengaruh dalam desain sistem pengendalian manajemen untuk membantu, mengendalikan, memotivasi manajemen dalam

mengambil keputusan dan memonitor perilaku yang dapat mengendalikan aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam sebuah organisasi. Sistem pengendalian manajemen adalah sejumlah struktur komunikasi yang saling berhubungan. Struktur ini mengklasifikasikan proses informasi yang dapat membantu manajer dalam mengoordinasi bagiannya untuk mengubah perilaku dalam pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan pada dasar yang berkesinambungan (Maciarriello dan Kirby, 1994). Untuk membentuk suatu kerja sama yang baik jelas perlu adanya komunikasi yang baik antara unsur-unsur yang ada di dalam organisasi tersebut. Komunikasi yang baik akan menimbulkan saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah fungsi informasi, fungsi regulasi, fungsi persuasi, dan fungsi integrasi.

5 *Kepemimpinan dan pengambilan keputusan* Kepemimpinan dapat diartikan sebagai proses memengaruhi dan mengarahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka. Sebagaimana didefinisikan oleh Stoner, Freeman, dan Gilbert (1995), kepemimpinan adalah “*the process of directing and influencing the*

task related activities of group members”.

Kepemimpinan adalah proses dalam mengarahkan dan memengaruhi para anggota dalam hal berbagai aktivitas yang harus dilakukan. Lebih jauh lagi, Griffin (2000) membagi pengertian kepemimpinan menjadi dua konsep, yaitu sebagai proses dan sebagai atribut. Sebagai proses, kepemimpinan difokuskan kepada apa yang dilakukan oleh para pemimpin, yaitu proses ketika para pemimpin menggunakan pengaruhnya untuk memperjelas tujuan organisasi bagi para pegawai, bawahan, atau yang dipimpinnya, memotivasi mereka untuk mencapai tujuan tersebut, serta membantu menciptakan suatu budaya produktif dalam organisasi.

Koontz, O'Donnel, dan Weihrich (1990: 147) mendefinisikan kepemimpinan sebagai pengaruh, seni, atau proses memengaruhi orang-orang sehingga mereka akan berusaha mencapai tujuan kelompok dengan kemauan dan antusias. Kartono (2005: 187) mendefinisikan kepemimpinan sebagai satu bentuk dominasi yang didasari oleh kapabilitas/kemampuan pribadi, yaitu mampu mendorong dan mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan bersama. Sedangkan Stoner, Freeman, dan Gilbert

(1996) mendefinisikan kepemimpinan manajerial sebagai proses mengarahkan dan memengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari anggota kelompok. Rost (1993) dalam Safaria (2004:3) mendefinisikan kepemimpinan sebagai sebuah hubungan yang saling memengaruhi di antara pemimpin dan pengikut atau bawahan yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersamanya. Sedangkan Robbins dan Judge (2007:432) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk memengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran. Selanjutnya Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1991:334) mendefinisikan kepemimpinan sebagai suatu upaya penggunaan jenis pengaruh bukan paksaan untuk memotivasi orang-orang mencapai tujuan tertentu. Adapun dari sisi atribut, kepemimpinan adalah kumpulan karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Oleh karena itu, pemimpin dapat didefinisikan sebagai seorang yang memiliki kemampuan untuk memengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekuatan, sehingga orang-orang yang dipimpinnya menerima dirinya sebagai sosok yang layak memimpin mereka. Dalam perkembangan teori kepemimpinan,

banyak ahli mengemukakan tentang gaya-gaya dan teknik-teknik kepemimpinan.

Pada umumnya gaya dan Teknik kepemimpinan berhubungan erat dengan pengambilan keputusan. Yukl (1998:132) mengemukakan bahwa banyak dari aktivitas para pemimpin seperti administrator dan manajer menyangkut pengambilan dan pelaksanaan keputusan termasuk merencanakan pekerjaan, memecahkan masalah-masalah teknis, memilih para bawahan, menentukan kenaikan upah, membuat penugasan kerja dan sebagainya. Keikutsertaan seluruh anggota organisasi dalam penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan suatu organisasi sangatlah penting. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan memegang peranan yang sentral dalam perilaku organisasi (Steers, 1985:213). Menurut Ebert dan Mitchell dalam Steers (1985: 214), tindakan mengajak pekerja/pegawai melibatkan diri lebih banyak dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi pekerjaan mereka berfungsi untuk:

- a. Menjelaskan harapan organisasi bagi pekerja serta imbalan potensial untuk prestasi yang berhasil.

b. Meningkatkan ikatan psikologis yang dimiliki pekerja untuk melaksanakan keputusan karena dalam penetapannya mereka ikut mengambil bagian.

c. Meningkatkan akibat pengaruh sosial atas perilaku. Menurut Vroom dan Yetton, (1973) partisipasi dalam pengambilan keputusan tidak selalu menguntungkan, artinya jika para pekerja memiliki informasi penting atau jika diterima baiknya keputusan dapat menguntungkan. Di pihak lain, jika perlu sekali diambil keputusan kilat mengenai persoalan yang hanya sedikit menyinggung nasib pekerja, teknik yang demokratis dalam kenyataannya menjadi tidak berfungsi.

6 *Adaptasi dan inovasi organisasi* Tiga perspektif umum adaptasi organisasional, dikemukakan oleh Miles dan Snow (1978), adalah seleksi alamiah, seleksi rasional dan pilihan strategis (*strategic choice*).

a. *Seleksi Alamiah* adalah merupakan proses penempatan diri (*process of alignment*) secara alamiah. Karakteristik struktur organisasi yang kompatibel atau sesuai dengan lingkungan itulah organisasi yang akan bertahan dan menunjukkan kinerja yang baik.

- b. *Seleksi Rasional* adalah merupakan proses penempatan diri (*process of alignment*) secara rasional. Manajer memilih, mengadopsi, dan meninggalkan struktur dan proses organisasi agar mendapat keseimbangan dengan lingkungan untuk tetap bertahan dan berkembang.
- c. Pilihan strategis (*strategic choice*) adalah merupakan alternatif, dengan ciri-ciri:
 - a) *dominant coalition* yaitu kelompok pengambilan keputusan dengan memiliki pengaruh yang terbesar (dominan);
- c. *Perceptions* yaitu *dominant coalition* menciptakan lingkungan yang sesuai dengan organisasi;
- d. *Segmentation* yaitu *dominant coalition* bertanggung jawab memilah lingkungan dan menentukan komponen-komponen tersebut sesuai dengan subunit organisasi;
- e. *Scanning activities* yaitu *dominant coalition* bertanggung jawab untuk melakukan pengamatan (*surveillance*) elemen lingkungan yang kritikal terhadap organisasi, dan *dynamic constraints* yaitu kendala strategi, struktur dan kinerja organisasi baik yang terdahulu maupun yang sedang berjalan berhadapan dengan keputusan yang diambil oleh *dominant coalition*.

- f. Inovasi adalah suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk, proses, atau jasa (Van de Ven, 1986: 590). Adanya hubungan yang jelas antara inovasi dengan pengembangan keunggulan bersaing dan perolehan keuntungan di atas rata-rata, banyak perusahaan tertarik mempelajari bagaimana menghasilkan inovasi dan mengelola proses inovasi tersebut dengan efektif (Lengnick- Hall, dalam Hitt, *et. al.*, 1997: 383).

Dalam industri, lingkungan yang dinamis telah menjadi kenyataan hidup. Inovasi pun menjadi terkait erat dengan keefektifan organisasi (Robbins, 1990: 436). Walaupun demikian, tidak mudah melahirkan ide-ide inovatif apalagi menerapkannya. Banyak faktor yang memengaruhi penerapan inovasi organisasional secara efektif. Aspek struktural, budaya, dan sumber daya manusia merupakan karakteristik yang selalu muncul bila peneliti mempelajari organisasi yang inovatif (Robbins, 1996: 336). Apa yang dikatakan Robbins ternyata didukung oleh suatu tinjauan menyeluruh atas persoalan inovasi yaitu struktur

organik secara positif memengaruhi inovasi (Damanpour, 1991: 557).

Struktur organik ini lebih rendah dalam diferensiasi vertikal, formalisasi, dan sentralisasi, organisasi organik mempermudah fleksibilitas, penyesuaian, dan interaksi silang yang membuat penerapan inovasi lebih mudah. Struktur organik juga mendorong terjadinya komunikasi antar unit yang tinggi, misalnya ada komite, satuan tugas, tim silang-fungsional, dan mekanisme lain yang mempermudah interaksi melintasi garis-garis departemental (Monge, *et. al.*, 1992: 250). Sinerjitas antar unit dalam organisasi akan dapat memaksimalkan kualitas layanan bagi pengguna sekaligus efisiensi waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

2.3.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan secara makna dapat disamakan dengan manajemen. Istilah manajemen (*management*) mempunyai arti pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi, dan sebagainya (Siswanto, 2003:1). Pemahaman lain tentang manajemen adalah seni untuk mengelola suatu instansi dalam mencapai tujuannya. Dalam menjalankan proses manajemen,

tentu dasar dasar manajemen menjadi sangat penting untuk diketahui, secara umum dasar-dasar manajemen meliputi Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC), teori ini menjadi hal yang umum diterapkan oleh seorang manajer dalam mengelola suatu organisasi atau instansi.

Definisi yang berbeda tentang manajemen juga dapat ditemukan seperti, Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Hasbuan, 2009:2). Menurut Hersey dan Kenneth H. Blanchard manajemen merupakan sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan suatu instansi. Mengutip pendapat ahli manajemen,

Andrew F. Sikula manajemen dapat dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap instansi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh kantor sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien. Efektifitas manajemen dapat berjalan jika unsur-unsur manajemen itu sendiri terpenuhi. Unsur-unsur manajemen terdiri dari *men, money, methode, Materials, Matchines, Market*.

- a. *Men* yaitu pegawai atau tenaga kerja, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional atau pelaksana. Pegawai ini meliputi baik pegawai eksekutif maupun operatif. Dalam kegiatan manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Titik pusat dari manajemen adalah manusia, sebab manusia membuat tujuan dan dia pulalah yang melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya itu. Tanpa pegawai tidak akan ada proses kerja. Hanya saja manajemen itu sendiri tidak akan timbul apabila setiap orang bekerja untuk dirinya sendiri saja tanpa mengadakan kerjasama dengan yang lain. Manajemen timbul karena adanya orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
- b. *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Uang merupakan unsur yang penting untuk mencapai tujuan disamping faktor manusia yang menjadi unsur paling penting (*the most important tool*) dan faktor-faktor lainnya. Dalam dunia modern yang merupakan faktor yang penting sebagai alat tukar dan alat pengukur nilai suatu usaha. Jadi uang diperlukan pada setiap kegiatan manusia untuk mencapai tujuannya. Terlebih dalam pelaksanaan

manajemen ilmiah, harus ada perhatian yang sungguh-sungguh terhadap faktor uang karena segala sesuatu diperhitungkan secara rasional yaitu memperhitungkan berapa jumlah tenaga yang harus dibayar, berapa alat-alat yang dibutuhkan yang harus dibeli dan berapa pula hasil yang dapat dicapai dari suatu investasi.

- c. *Method* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan. Cara , pergerakan, dan pengawasan. Dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan memudahkan pelaksanaan pekerjaan. Tetapi walaupun metode kerja yang telah dirumuskan atau ditetapkan itu baik, kalau orang yang disertai tugas pelaksanaannya kurang mengerti atau tidak berpengalaman maka hasilnya juga akan tetap kurang baik. Oleh karena itu hasil penggunaan atau penerapan suatu metode akan tergantung pula pada orangnya.
- d. *Matrials* yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Manusia tanpa material atau bahan-bahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang dikehendaknya, sehingga unsur material dalam manajemen tidak dapat diabaikan.
- e. *Matchines* yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.

Dalam setiap organisasi, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat diperlukan. Mesin dapat meringankan dan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan. Hanya yang perlu diingat bahwa penggunaan mesin sangat tergantung pada manusia, bukan manusia yang tergantung atau bahkan diperbudak oleh mesin. Mesin itu sendiri tidak akan ada kalau tidak ada yang menemukannya, sedangkan yang menemukan adalah manusia. Mesin dibuat adalah untuk mempermudah atau membantu tercapainya tujuan hidup manusia.

- f. *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan. Bagi suatu perusahaan, pemasaran produk yang dihasilkan sudah barang tentu sangat penting bagi kelangsungan proses produksi dari perusahaan itu sendiri. Proses produksi suatu barang akan berhenti apabila barang-barang yang diproduksi itu tidak laku atau tidak diserap oleh konsumen. Dengan perkataan lain pasar sangat penting untuk dikuasai demi kelangsungan proses kegiatan perusahaan atau industri. Oleh karena itu penguasaan pasar untuk mendistribusikan hasil-hasil produksi agar sampai kepada konsumen merupakan hal yang menentukan dalam aktivitas manajemen. Agar pasaran

dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera dan daya beli konsumen.

2.3.1.1. Fungsi-Fungsi Manajemen dalam pengelolaan Pusat Pengembangan Bahasa.

Manajemen oleh para ahli dibagi atas beberapa fungsi. Menurut Hasbuan, fungsi manajemen antara lain:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan pada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

c. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja. Fungsi pengarahan (*directing* = *actuating* = *leading* = pergerakan) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan pegawai yang ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam meralisasi tujuan dimulai. Penerapan fungsi ini sangat sulit, rumit, dan kompleks, karena pegawai tidak dapat dikuasai sepenuhnya. Hal ini disebabkan pegawai adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, cita-cita, dan lainnya. Pelaksanaan pekerjaan dan pemanfaatan alat-alat bagaimanapun canggih atau andalnya, baru dapat dilakukan jika pegawai (manusia) ikut berperan aktif melaksanakannya.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu instansi, agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan rencana. Fungsi pengendalian adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

2.3.1.2 Tujuan Manajemen

Pada dasarnya setiap aktivitas atau kegiatan selalu mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Tujuan adalah sesuatu hasil yang ingin dicapai melalui proses manajemen. Tujuan merupakan hasil yang diinginkan yang melukiskan skop yang jelas, serta memberikan arah kepada usaha-usaha seorang pemimpin.

Tujuan individu adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya berupa materi dan non materi dari hasil kerjanya. Tujuan suatu kantor adalah mendapatkan pelayanan atau pengabdian melalui proses manajemen itu. Tujuan yang ingin dicapai selalu ditetapkan dalam suatu rencana, karena itu hendaknya tujuan ditetapkan “jelas, realistis, dan cukup menantang” untuk diperjuangkan berdasarkan pada potensi yang dimiliki. Jika tujuan jelas, realistis, dan cukup menantang maka usaha-usaha untuk mencapainya cukup besar. Sebaliknya, jika tujuan ditetapkan terlalu mudah atau terlalu muluk maka motivasi untuk mencapainya rendah.

2.3.1.3. Pengembangan Pegawai

Pengembangan dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan

(*development*) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Pengembangan pegawai (baru atau lama) perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan pegawai. Sebuah karier adalah urutan dari jabatan-jabatan yang diduduki oleh seseorang.

Pengembangan pegawai penting dilakukan dengan terencana dan berkesinambungan. Pengembangan pegawai merupakan suatu investasi pada instansi tentunya program pengembangan pegawai disusun dengan mekanisme yang ada didalam kantor dengan orientasi jangka lama. Pengembangan pegawai lebih terfokuskan pada pemahaman konsep dan pengembangan kemampuan serta kapasitas terhadap tuntutan-tuntutan yang akan di hadapi dengan perubahan yang cepat dan dinamis.

a. Jenis-jenis Pengembangan

Jenis pengembangan dikelompokkan atas pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal.

- a. Pengembangan secara informal yaitu pegawai atas keinginan dan usaha sendiri melatih mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya.

Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa pegawai tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi kantor karena prestasi kerja pegawai semakin besar, di samping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik.

- b. Pengembangan secara formal yaitu pegawai ditugaskan oleh instansi untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan instansi tersebut maupun yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan instansi karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa datang.

Kepemimpinan yang efektif menyadari bahwa pengembangan adalah suatu proses yang berjalan secara terus-menerus dan tidak hanya proses sesaat saja. Masalah-masalah baru, pengetahuan dan jabatan baru selalu timbul di dalam instansi yang dinamis dan merupakan tantangan bagi manajemen untuk menempatkan pegawai yang memiliki

c. Metode Pengembangan

Pelaksanaan pengembangan (*training and education*) harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pengembangan kantor. Program pengembangan ditetapkan oleh penanggung jawab pengembangan, yaitu

ditetapkan sasaran, proses, waktu, dan metode pelaksanaannya. Supaya lebih baik program ini hendaknya disusun oleh kepala kantor atau suatu tim serta mendapat saran, ide, maupun kritik yang bersifat konstruktif. Metode-metode pengembangan harus didasarkan kepada sasaran yang ingin dicapai. Sasaran pengembangan pegawai adalah:

1. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan atau *technical skills*;
2. Meningkatkan keahlian dan kecakapan memimpin serta mengambil keputusan atau

managerial skills dan *conceptual skills*. Metode pengembangan Sumber daya Manusia dapat dilakukan melalui atas : 1) Metode latihan atau training, 2) Metode pendidikan atau education.

Latihan/ training diberikan kepada pegawai operasional, sedangkan pendidikan/education diberikan kepada pegawai manajerial.

1) Metode Latihan atau Training

Metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah, peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dll.

Bagi suatu instansi terdapat manfaat dalam penyelenggaraan program pengembangan pegawai, antara lain:

- 6.1 Peningkatan produktifitas kerja instansi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, karena kecemasan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerja sama antara berbagai satuan kerja yang meleksanakan kegiatan yang berbeda dan spesialisasi meningkatkan tekad mencapai sasaaran yang telah ditetapkan sebagai mana lancarnya koordinaasi sehingga instansi bergerak sebagai suatu kesatuan yang utuh
- 6.2 Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain adanya pendegelasan wewenang, interaksi yang didasarkan pada sikap dewasa baik secara teknikal maupun intelektual, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk berfikir dan bertindak secara inovatif.
- 6.3 Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena melibatkan para pegawai yang bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasional dan tidak sekalipun diperintah oleh pemimpinnya
- 6.4 Meningkatkan semangat kerja seluruh pegawai dalam instansi dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi

6.5 Mendorong sikap keterbukan manajemen melalui penerapan pada manajerial yang partisipatif.

6.6 Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif yang pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalistik.

6.7 Penyelenggaraan konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan dikalangan para pegawai. Selain manfaat bagi suatu instansi, pelaksanaan program pengembangan yang baik bermanfaat pula bagi para pegawai yaitu antara lain :

- 1) Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik
- 2) Meningkatkan kemampuan para pegawai menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapinya
- 3) Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional
- 4) Timbulnya dorongan, dalam arti para pegawai untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya
- 5) Peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stress, frustasi, dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri

- 6) Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing- masing secara teknikal dan intelektual
- 7) Meningkatkan kepuasan kerja
- 8) Semakin besarnya pengakuan atas kemampuan seseorang
- 9) Semakin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri
- 10) Mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas baru dimasa depan (Burhanudin., 2015:135).

Pengembangan SDM sebagai penggerak roda organisasi harus dilakukan up grading terhadap pengetahuan mereka, sehingga mereka mampu mengikuti perkembangan hal-hal yang terkait dengan pekerjaan mereka di kantor, dengan demikian kualitas layanan dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya dapat memberi kepuasan bagi pengguna jasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode dan Desain Penelitian

Bagian ini menjelaskan kerangka kerja yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data selama proses penelitian di lapangan. Data penelitian terutama terkait dengan praktik pengelolaan Pusat Pengembangan Bahasa sebagai unit dari Badan Layanan Umum UIN Sumatera Utara, Mendeskripsikan tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pusat perkembangan UIN Sumut, dan bagaimana kontribusi Pusat Pengembangan Bahasa pada konteks meningkatkan income BLU UIN Sumut. Studi ini relevan jika dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*).

3.2. Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian yang dibutuhkan diklasifikasi ke dalam tiga tema: *pertama*, praktik tata kelola Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara, *kedua*, kepuasan mahasiswa terhadap layanan pusat pengembangan Bahasa, dan *ketiga*, Kontribusi Pusat Pengembangan Bahasa bagi peningkatan income BIU UIN Sumatera Utara.

Ada dua sumber data pada penelitian ini, yaitu data sekunder dan primer. Data sekunder diperoleh dari bahan

dokumen seperti hasil studi serta sumber tertulis lainnya. Data ini dipergunakan untuk memperoleh gambaran umum dan melengkapi data primer. Sedangkan data primer merupakan data utama yang dikumpulkan dari proses wawancara dan FGD dengan informan dan pengamatan partisipasi di lapangan, juga data dari responden. Informan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah Staf ahli bahasa , staf administrasi dan kepala Pusat Pengembangan Bahasa, sedangkan responden penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sumut.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data di lapangan dalam studi ini akan dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara dan FGD, observasi partisipasi, kuesioner dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan untuk menemukan konsep, argumentasi, dengan menghubungkannya terhadap praktik layanan manajemen Pusat Pengembangan Bahasa sebagai unit dari Universitas berstatus BLU. Wawancara peneliti dengan informan akan dilakukan secara semi terstruktur dan juga FGD dilakukan dengan beberapa orang responden untuk menguak informasi lebih dalam terkait objek yang dikaji. Selama masa pengumpulan data melalui wawancara dan FGD, peneliti juga akan melakukan pengamatan terhadap situasi layanan di Pusat Pengembangan Bahasa. Pengamatan diarahkan pada kegiatan

akademik dan layanan administrasi yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan Bahasa. Pencarian informasi selanjutnya dikembangkan secara luas dengan memanfaatkan data dokumen terkait dengan fokus penelitian ini.

3.4. Instrumen Penelitian

Untuk melakukan pengumpulan data terkait praktik pengelolaan Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara, kepuasan mahasiswa terhadap layanan, dan kontribusi Pusat Pengembangan Bahasa bagi peningkatan income BLU UIN Sumut, peneliti melakukan interview / FGD dengan informan, dan kuesioner untuk mahasiswa, Pertanyaan kuesioner berisi pilihan jawaban: a. Sangat puas, b. Puas, c. Kurang puas d.) Tidak Puas. Pertanyaan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data terkait tanggapan mahasiswa terhadap layanan pusat Bahasa sebagai unit dari Perguruan Tinggi BLU.

3.5. Analisis Data dan Validitas Data

Analisis data akan dilakukan dengan mengikuti teknik yang dikembangkan Spradley (1997) yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yaitu reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Guna mendapatkan informasi yang terpercaya maka dilakukan pengembangan teknik penjaminan keabsahan dengan teknik triangulasi metode dan sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan

wawancara dengan wawancara, wawancara dengan data pengamatan, atau membandingkan apa yang dikatakan informan dengan tindakan yang dilakukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.Peran dan Fungsi Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan

A. Peran Pusat Pengembangan Bahasa di internal kampus

Pusat bahasa UIN Sumatera Utara sebelumnya bernama IAIN Sumatera Utara telah ada seiring berdirinya kampus IAIN Sumatera Utara. Pertama kali berlokasi di Gedung Sibawaihi Kampus 1 Jalan Sutomo, selanjutnya pindah ke kampus II Jalan Pancing. Kepala Pusat Bahasa pertama Drs. Hasan Hasbi, kedua Drs. Suaif, ketiga Drs. Syamsul Bahri Panggabean, Keempat Drs. Anwarsyah Nur, MA, Kelima Dr. Phil. Zainul Fuad, Keenam Dr. Ardiansyah, MA, ketujuh Dr. Muhammad Dalimunte, S.Ag, SS, M.Hum, dan kedelapan Prof. Dr. Watni Marpaung, MA. Nama pertama untuk Pusat Bahasa dengan singkatan Pusbinsa (Pusat Pembinaan Bahasa) dan selanjutnya berganti nama menjadi Pusat Pengembangan Bahasa (Puspesa) sesuai dengan perubahan Ortaker UIN Sumut. Pada awal berdirinya pusat bahasa, program kerja berfokus pada pembinaan bahasa Arab dan Inggris. Seiring dengan tuntutan kebutuhan program kerja mengalami perkembangan seperti adanya program BIPA (Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing, program ini dibuat untuk menyahuti kebutuhan mahasiswa yang berasal dari luar negeri yang kuliah di UIN Sumut. Tuntunan

penguasaan bahasa Indonesia bagi mahasiswa asing menjadi suatu keniscayaan, setiap mahasiswa asing yang belajar di UIN Sumatera Utara Medan dituntut untuk mampu berbahasa Indonesia sebagai bahasa pengantar dan dalam proses penulisan tugas akhir mereka juga menggunakan bahasa Indonesia, Oleh karenanya Pusat Pengembangan Bahasa (PUSPESA) UIN Sumut terus mengembangkan programnya untuk memenuhi kebutuhan akademik sivitas akademik UIN Sumut. Berikut adalah susunan struktur organisasi PUSPESA UIN Sumut periode 2023-2027 :

Kepala Pusat Bahasa	: Prof. Dr. Watni Marpaung, MA
Operator Keuangan	: Rizqi Khairuna, S.Pd.I, M.Li
Laboran	: Etika Norsyam Ritonga, S.Pd
Kordinator Bahasa Arab	: Rahmat Hidayat, M.H.I, Samsul Haq, M.Pd
Kordinator Bahasa Inggris	: Aisyah Fitriani Dasopang, S.Pd, M.Hum
Kordinator Bahasa Indonesia	: Budiman, M.Pd

Program Kerja

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi UIN Sumatera Utara Medan Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan memiliki tugas dan fungsi sebagai unit pengembangan bahasa bagi sivitas akademika, Pusat Pengembangan Bahasa memiliki beberapa program kegiatan yang dapat meningkatkan kompetensi berbahasa civitas akademika UIN Sumut, yaitu:

- a. Menyelenggarakan Pelatihan Bahasa Inggris bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan

Pelatihan Bahasa Inggris bagi mahasiswa dilaksanakan sebanyak 48 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa perwakilan Fakultas sebanyak 40 orang. Kegiatan ini akan dilaksanakan pada bulan Nopember 2023 yang diikuti oleh 5 orang dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 4 orang dari Fakultas Ilmu Sosial, 5 orang dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 5 orang dari Fakultas Kesehatan Masyarakat, 4 orang dari Fakultas Sains dan Teknologi, 5 orang dari Fakultas Syariah dan Hukum, 4 orang dari Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam, 4 orang dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan 4 dari Ma'had Al-Jami'ah.

b. Menyelenggarakan Pelatihan Bahasa Arab bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan

Pelatihan Bahasa Arab bagi mahasiswa dilaksanakan sebanyak 48 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa perwakilan Fakultas.

c. Menyelenggarakan Pelatihan TOEFL bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan

Pelatihan TOEFL bagi mahasiswa dilaksanakan sebanyak 48 Jpl juga yang secara rutin menjadi program Pusat pengembangan Bahasa UIN Sumut. Program ini bertujuan untuk membekali mahasiswa bagaimana cara penguasaan TOEFL yang menjadi standard penilaian kemampuan bahasa Inggris bagi penutur Asing.

d. Menyelenggarakan Pelatihan Bahasa Inggris bagi Dosen dan Pegawai UIN Sumatera Utara Medan

Pelatihan Bahasa Inggris bagi Dosen dan Pegawai dilaksanakan sebanyak 48 Jpl yang diperuntukkan bagi Dosen dan

Pegawai perwakilan Fakultas dan Pascasarjana. Program ini disajikan untuk membangun kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris bagi Dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan UIN Sumatera Utara.

e. Menyelenggarakan Kursus Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing

Kursus Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing dilaksanakan sebanyak 48 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa perwakilan Fakultas sebanyak 30 mahasiswa asing yang sedang studi di UIN Sumatera Utara Medan.

f. Menyelenggarakan Workshop Metodologi Pembelajaran Bahasa Asing

Workshop Metodologi Pembelajaran Bahasa Asing dilaksanakan sebanyak 10 Jpl. yang diperuntukkan bagi Guru dan Dosen. Program ini dilaksanakan guna sharing ideas terkait perkembangan metodologi pengajaran bahasa asing bagi dosen-dosen bahasa di lingkungan UIN Sumut dan juga guru-guru madrasah/pesantren.

g. Menyelenggarakan Pelatihan TOAFL bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan

Pelatihan TOAFL (Test of Arabic as a Foreign Language) bagi mahasiswa dilaksanakan sebanyak 48 Jpl. yang diperuntukkan bagi mahasiswa perwakilan Fakultas. Program ini berorientasi pada mempersiapkan mahasiswa yang berminat menguasai standard kemampuan penguasaan Bahasa Arab sebagai penutur Asing.

- h. Menyelenggarakan Pelatihan Membaca Kitab Kuning bagi Dosen dan Mahasiswa.

Pelatihan Membaca Kitab Kuning bagi Dosen dan Mahasiswa dilaksanakan sebanyak 24 Jpl yang diperuntukkan bagi Dosen dan Mahasiswa. Program ini bertujuan untuk kembali menghidupkan keinginan dan kemampuan membaca kitab-kitab klaisk bahasa Arab di kalangan sivitas akadmik UIN Sumut yang saat ini mulai redup.

- i. Menyelenggarakan Kurus Bahasa Prancis bagi Mahasiswa

Pelatihan Kurus Bahasa Prancis bagi Mahasiswa dilaksanakan sebanyak 45 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa. Program ini dilaksanakan dalam rangka menyahuti adanya mata kuliah Bahasa Prancis sebagai mata kuliah pilihan di fakultas, program ini diharapkan dapat menyahuti kebutuhan mahasiswa yang berminat mendalami bahasa Prancis.

- j. Menyelenggarakan Pelatihan Academic Writing bagi Mahasiswa

Pelatihan Academic Writing bagi Mahasiswa dilaksanakan sebanyak 45 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa.

- k. Menyelenggarakan Pelatihan Speed Reading.

Pelatihan Speed Reading bagi Mahasiswa dilaksanakan sebanyak 45 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa. Target program ini adalah melatih mahasiswa untuk bisa membaca dan

memahami literatur-literatur bahasa Asing dengan menerapkan strategi membaca secara cepat dan dapat memahami isi teks.

l. Menyelenggarakan Pelatihan *Public Speaking* bagi Mahasiswa

Pelatihan *Public Speaking* bagi Mahasiswa dilaksanakan sebanyak 48 Jpl yang diperuntukkan bagi mahasiswa. Target program ini adalah melatih mahasiswa untuk bisa presentasi di depan publik seperti seminar, konferensi dan ,menjadi MC (Master Ceremony).

m. Memfasilitasi Dosen Tamu

Dosen tamu yang dimaksud merupakan dosen tamu yang berasal dari luar negeri. Program kerja sama yang pernah dibangun oleh pusat pengembangan bahasa UIN Sumut antara lain kerja sama dengan RELO US Ambassy Jakarta dengan mendatangkan dosen tamu dari US, dan juga kerja sama dengan Mesir untuk dosen bahasa Arab.

n. Menyelenggarakan TOEFL *Prediction* dan TOAFL *Prediction*

Tes TOEFL *Prediction* dan TOAFL *Prediction* dilaksanakan bagi seluruh civitas akademika dan bagi masyarakat umum.

Berdasarkan data hasil wawancara dengan Kepala Pusat pengembangan bahasa (PUSPESA) dan staff Administrasi bahwa program kegiatan yang direncanakan pada tahun 2023 sebagian besar sudah terlaksana dan juga hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa peserta FGD mengatakan bahwa sebagian besar dari

peserta FGD mengatakan bahwa mereka telah mengikuti beberapa kegiatan program pengembangan bahasa yang diselenggarakan Oleh PUSPESA, karena kegiatan yang diselenggarakan oleh PUSPESA adalah perwakilan mahasiswa yang dikirim oleh masing masing fakultas di lingkungan UIN Sumut. Program kegiatan PUSPESA untuk pembinaan bahasa yang diperuntukkan kepada sivitas akademika UIN Sumut sepenuhnya biaya dibebankan kepada dana POK Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatra Utara Medan.

Dari data program kerja Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utar Medan di atas dapat dikategorikan kepada:

a. Fungsi Pengembangan SDM

1) Pembinaan Bahasa Arab

Pembinaan Bahasa Arab dilakukan dengan 5 kegiatan:

- Pelatihan Bahasa Arab bagi mahasiswa UIN Sumatera Uatara Medan, bertujuan untuk memfasilitasi mahasiswa dalam meningkatkan maharah kalam yang nantinya dapat membantu tercapai UIN yang *word classs university*
- Pelatihan TOAFL bagi mahasiswa UIN Sumatera Uatara Medan, bertujuan untuk memfasilitasi mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Arab

terkhusus kompetensi *maharah istima'*, *maharah qira'ah* dan *tarakib*.

- Pelatihan Membaca Kitab Kuning bagi Dosen dan Mahasiswa, bertujuan untuk memfasilitasi Dosen dan Mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan membaca dan memahami sebagai bentuk penjagaan khazanah buku *turast*.
- Penyediaan dosen tamu, bertujuan untuk memastikan terpenuhinya *bi'ah lughawiyah* yang dapat membantu para mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Arab.
- Tes TOAFL *Prediction*

2) Pembinaan Bahasa Inggris

Pembinaan Bahasa Inggris dilakukan dengan 8 kegiatan:

- Pelatihan English/Arabic Conversation bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan
- Pelatihan TOEFL bagi mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan
- Pelatihan Bahasa Inggris bagi Dosen dan Pegawai UIN Sumatera Utara Medan

- Workshop Metodologi Pembelajaran Bahasa Asing
- Pelatihan Academic Writing bagi Mahasiswa
- Pelatihan Speed Reading bagi Mahasiswa
- Pelatihan *Public Speaking* bagi Mahasiswa
- Tes TOEFL *Prediction*

3) Pembinaan Bahasa Indonesia

Pembinaan Bahasa Indonesia dilakukan dengan 1 kegiatan, yaitu Kurus Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing (BIPA). Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan akses pembelajaran bahasa Indonesia (kemahiran menyimak, berbicara, membaca dan menulis) bagi mahasiswa asing yang sedang menempuh pendidikan di UIN Sumatera Utara Medan yang saat ini sebanyak 13 mahasiswa aktif dari Malaysia dan Thailand. Program BIPA juga memperkenalkan Seni dan Budaya Indonesia serta Sistem Pendidikan di Indonesia. BIPA dibagi kepada tiga tingkatan yaitu; Pemula (A1 dan A2), Menengah (B1 dan B2), dan Lanjutan (C1 dan C2).

4) Pembinaan Bahasa Prancis bagi Mahasiswa.

Dalam pelaksanaan pembinaan bahasa bagi sivitas akademika Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan menyelenggarakan pelatihan, workshop dan test yang disosialisasikan secara offline dengan mengirimkan surat kepada Fakultas, Unit dan Pascasarjana dan ditempelkan di majalah dinding dan dokumentasi berupa dokumen absen, surat tugas serta publikasi melalui laman pusatbahasa.uinsu.ac.id. berdasarkan data yang didapatkan dari dokumen Pusat Pengembangan Bahasa bahwa peserta yang mengikuti kegiatan atau program merupakan perwakilan dari unit kerja masing-masing yang dibuktikan dengan surat tugas dari pimpinan unit kerja.

b. Fungsi Keuangan

Selain fungsi pengembangan SDM, Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan juga melaksanakan fungsi keuangan sebagai bentuk dari Badan Layanan Umum yang diamanahkan Kementerian Agama RI dengan adanya kegiatan yang membantu UIN Sumatera Utara Medan dalam menambah pendapatan BLU dengan 6 program berikut ini:

- Tes *TOEFL Prediction*; sesuai edaran Rektor UIN Sumatera Utara Medan tentang tarif BLU, peserta tes harus membayar biaya tes ke rekening RPL 123 UIN Sumut sebesar Rp. 25.000,- untuk mahasiswa S1, Rp. 500.000,- untuk mahasiswa Pascasarjana dan Alumni dan Rp. 700.000,- untuk umum.
- Tes *TOAFL Prediction*; sama seperti *TOEFL Prediction*.

- PPSL; ini merupakan kegiatan kerja sama UIN Sumatera Utara Medan dengan Kementerian Agama dalam hal persiapan studi lanjut bagi yang akan menerima beasiswa S2 dan S3 luar negeri dan sudah terlaksana pada tahun 2021 dan 2022.
- Seleksi Calon Mahasiswa Baru S1 Mesir; ini merupakan kegiatan kerja sama UIN Sumatera Utara Medan sebagai salah instansi Kementerian Agama dengan Universitas Al-Azhar dalam hal seleksi calon mahasiswa baru beasiswa S1. Pelaksanaannya terhenti pada tahun 2021 dikarenakan berubahnya kebijakan Universitas Al-Azhar tentang seleksi.
- Seleksi Calon Mahasiswa Baru S1 Maroko; ini merupakan kegiatan kerja sama UIN Sumatera Utara Medan sebagai salah instansi Kementerian Agama dengan Kerajaan Maroko dalam hal seleksi mahasiswa baru beasiswa S1 dan sudah terlaksana pada tahun 2021, 2022 dan 2023.
- Sewa Aula Pusat Pengembangan Bahasa; Gedung Pusat Pengembangan Bahasa memiliki sebuah aula kecil yang dapat disewa dengan biaya Rp. 400.000,- perhari dan harus dibayarkan melalui rek RPL 123 UIN Sumut.

B. Peran Pusat Pengembangan Bahasa bagi eksternal kampus

Sebagai institusi pendidikan pemerintah. Pusat Pengembangan Bahasa (PUSPESA) yang merupakan bagian dari UIN Sumatera Utara memerankan fungsinya bagi masyarakat di luar kampus adalah dengan cara melibatkan para guru-guru bahasa Inggris dan Bahasa Arab di madrasah dan pesantren pada program pelatihan metodologi pengajaran bahasa. Program ini secara rutin dilakukan yang dimasukkan ke dalam program kerja tahunan Pusat Pengembangan Bahasa. Peran ini diharapkan memberi sumbangsih bagi pengembangan kualitas pengajaran bahasa di sekolah madrasah dan pesantren.

4.2.Tingkat Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Pusat Pengembangan Bahasa

Untuk menjawab rumusan masalah terkait tingkat kepuasan Mahasiswa atas layanan Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan peneliti mengumpulkan data penelitian dengan kuesioner atau angket kepuasan yang disebarakan kepada mahasiswa UIN Sumatera Utara Medan melalui *google form* dengan laman <https://forms.gle/UDVjo5hEJsNEaw1o6>. Adapun instrument yang ditanyakan pada kuesioner terdiri dari 6

(enam) aspek dan 29 (dua puluh sembilan) interumen, yaitu:

1. Aspek Tangibles

- 1.1. Ruang administrasi bersih dan rapih
- 1.2. Ruang belajar yang nyaman
- 1.3. Sarana pembelajaran tersedia di ruang belajar
- 1.4. Laboratorium bahasa yang mudah diakses
- 1.5. Fasilitas kamar mandi yang cukup dan bersih
- 1.6. Ruang tunggu yang nyaman
- 1.7. Lahan parker yang memadai

2. Aspek Reliability

- 2.1. Kehadiran Pegawai tepat waktu
- 2.2. Kemampuan Pegawai dalam melayani administrasi kemahasiswaan
- 2.3. Kualitas Pegawai untuk memenuhi kepentingan mahasiswa
- 2.4. Kejelasan pengumuman yang diberikan Pegawai
- 2.5. Bahan ajar / modul diberikan kepada mahasiswa dalam pelatihan
- 2.6. Kejelasan materi pelatihan yang diberikan Narasumber
- 2.7. Kehadiran Narasumber tepat waktu pada setiap kegiatan
- 2.8. Narasumber sesuai dengan bidang keahliannya

3. Aspek Responsiveness

- 3.1. Pusat Pengembangan Bahasa menyediakan kotak saran
- 3.2. Pusat Pengembangan Bahasa menyediakan klinik Bahasa

- 3.3. Setiap Pegawai memiliki computer untuk memudahkan pelayanan
- 3.4. Pegawai sangat responsive terhadap urusan mahasiswa
- 3.5. Proses administrasi memerlukan waktu yang lama
- 3.6. Pegawai selalu di tempat pada jam kerja kantor
- 3.7. Kegiatan Pusat Pengembangan Bahasa bermanfaat bagi mahasiswa

4. Aspek Assurance

- 4.1. Pegawai santun dan ramah dalam memberikan pelayanan
- 4.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Pegawai
- 4.3. Pegawai bersikap informative dan komunikatif

5. Aspek Empathy

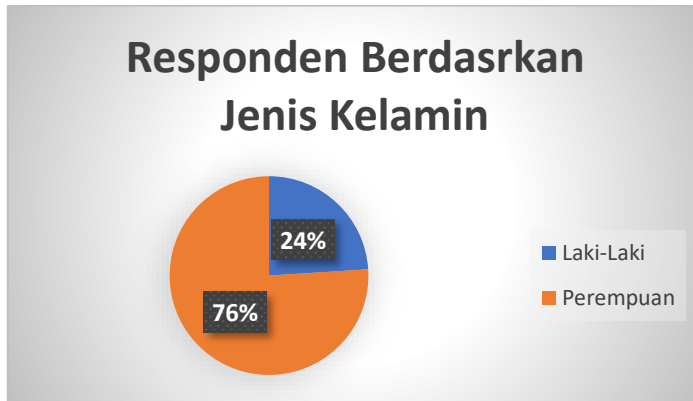
- 5.1. Adanya sosialisasi terkait biaya TOEFL/TOAFL
- 5.2. Adanya sosialisasi terhadap pelatihan bahasa yang dilaksanakan

6. Aspek Information System

- 6.1. Memberikan informasi pelayanan dalam bentuk website (online)
- 6.2. Memberikan informasi pelayanan dalam bentuk surat atau pengumuman (offline)

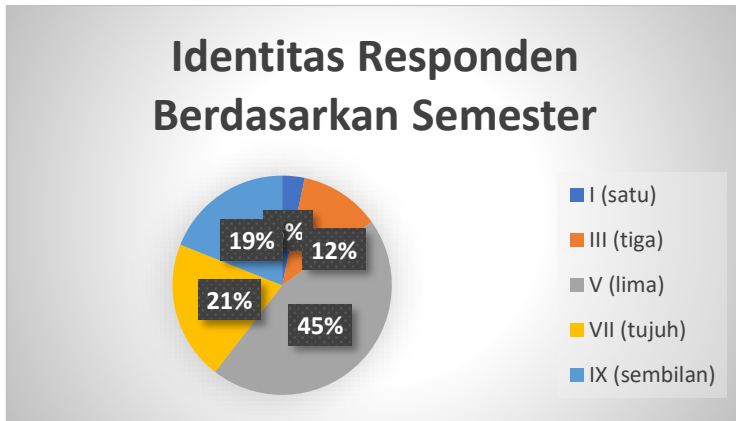
Sedangkan responden yang mengisi kuesioner yang dibagikan peneliti melalui *google form* sebanyak 596 responden terdiri dari 143 mahasiswa dan 453 mahasiswi.

Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Responden tersebut mewakili tiap angkatan yang masih aktif sebagai mahasiswa pada akhir Tahun Ajaran 2022/2023, dengan rincian 23 mahasiswa semester I (satu), 83 mahasiswa semester III (tiga), 315 mahasiswa semester V (lima), 143 mahasiswa semester VII (tujuh) dan 132 mahasiswa semester IX (sembilan).

Identitas Responden Berdasarkan Semester



Data Kepuasan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan skala 1 – 4, dimana 1 adalah skor paling rendah dan 4 skor paling tinggi. Dan analisis berikutnya dikonversikan ke dalam nilai skala 100 berikut ini:

Tabel Konversi Nilai dan Kategori

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu	Kategori
1	1.00 - 2.59	25 - 65	D	Tidak Puas
2	2.60 - 3.00	65 - 75	C	Kurang Puas
3	3.01 - 3.55	76 - 88	B	Puas
4	3.56 - 4.00	89 -100	A	Sangat Puas

1. Aspek Tangibles / Fasilitas

Berdasarkan data yang didapatkan dari angket responden bahwa:

- Mahasiswa merasa puas terhadap Ruang administrasi bersih dan rapih karena frekuensi dari alternative jawaban puas

menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 418 dari 596 responden.

- Mahasiswa merasa puas terhadap Ruang belajar yang nyaman karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 333 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Sarana pembelajaran tersedia di ruang belajar karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 381 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Laboratorium bahasa yang mudah diakses karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 422 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Fasilitas kamar mandi yang cukup dan bersih karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 302 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Ruang tunggu yang nyaman karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 412 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Lahan parker yang memadai karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 387 dari 596 responden.

Jawaban mahasiswa terhadap aspek Tangibles / Fasilitas dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Aspek Tangibles / Fasilitas

No	Instrumen	Nilai		Kategori
		Konversi	Interval	
1	Ruang administrasi bersih dan rapih	80.12	3.20	Puas
2	Ruang belajar yang nyaman	77.64	3.11	Puas
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang belajar	74.71	2.99	Kurang Puas
4	Laboratorium bahasa yang mudah diakses	75.13	3.01	Puas
5	Fasilitas kamar mandi yang cukup dan bersih	69.04	2.76	Kurang Puas
6	Ruang tunggu yang nyaman	76.93	3.08	Puas
7	Lahan parkir yang memadai	75.13	3.01	Puas
Rata-Rata		75.53	3.02	Puas

Dari table di atas secara umum menunjukkan bahwa responden atau mahasiswa merasa puas terhadap keadaan ruang administrasi, ruang belajar, laboratorium bahasa, ruang tunggu dan Lahan Parir serta kurang puas dengan sarana pembelajaran dan kamar mandi.

2. Aspek Reliability / Keandalan Dosen dan Staf

Administrasi

Berdasarkan data yang didapatkan dari angket responden bahwa:

- Mahasiswa merasa puas terhadap Kehadiran Pegawai tepat waktu karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 447 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Kemampuan Pegawai dalam melayani administrasi kemahasiswaan karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 443 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Kualitas Pegawai untuk memenuhi kepentingan mahasiswa karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 441 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Kejelasan pengumuman yang diberikan Pegawai karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 420 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Bahan ajar / modul diberikan kepada mahasiswa dalam pelatihan karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 357 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Kejelasan materi pelatihan yang diberikan Narasumber karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 340 dari 596 responden.

- Mahasiswa merasa puas terhadap Kehadiran Narasumber tepat waktu pada setiap kegiatan karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 401 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Narasumber sesuai dengan bidang keahliannya karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 381 dari 596 responden.

Jawaban mahasiswa terhadap aspek Tangibles / Fasilitas dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Aspek Reliability

No	Instrumen	Nilai		Kategori
		Konversi	Interval	
1	Kehadiran Pegawai tepat waktu	76.89	3.08	Puas
2	Kemampuan Pegawai dalam melayani administrasi kemahasiswaan	77.85	3.11	Puas
3	Kualitas Pegawai untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	75.84	3.03	Puas
4	Kejelasan pengumuman yang diberikan Pegawai	77.18	3.09	Puas
5	Bahan ajar / modul diberikan kepada mahasiswa dalam pelatihan	79.32	3.17	Puas

6	Kejelasan materi pelatihan yang diberikan Narasumber	81.12	3.24	Puas
7	Kehadiran Narasumber tepat waktu pada setiap kegiatan	76.68	3.07	Puas
8	Narasumber sesuai dengan bidang keahliannya	81.84	3.27	Puas
Rata-Rata		78.34	3.13	Puas

Dari table di atas secara umum menunjukkan bahwa responden atau mahasiswa merasa puas terhadap semua instrumen aspek realibility.

3. Aspek Responsiveness / Sikap Tanggap

Berdasarkan data yang didapatkan dari angket responden bahwa:

- Mahasiswa merasa puas terhadap Pusat Pengembangan Bahasa menyediakan kotak saran karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 426 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Pusat Pengembangan Bahasa menyediakan klinik Bahasa karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 424 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Setiap Pegawai memiliki computer untuk memudahkan pelayanan karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang

paling tinggi dengan jumlah jawaban 451 dari 596 responden.

- Mahasiswa merasa puas terhadap Pegawai sangat responsive terhadap urusan mahasiswa karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 446 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Proses administrasi memerlukan waktu yang lama karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 389 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Pegawai selalu di tempat pada jam kerja kantor karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 442 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Kegiatan Pusat Pengembangan Bahasa bermanfaat bagi mahasiswa karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 408 dari 596 responden.

Jawaban mahasiswa terhadap aspek Tangibles / Fasilitas dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Aspek Responsiveness

No	Instrumen	Nilai		Kategori
		Konversi	Interval	
1	Pusat Pengembangan Bahasa	71.02	2.84	Kurang Puas

	menyediakan kotak saran			
2	Pusat Pengembangan Bahasa menyediakan klinik Bahasa	70.26	2.81	Kurang Puas
3	Setiap Pegawai memiliki computer untuk memudahkan pelayanan	71.90	2.88	Kurang Puas
4	Pegawai sangat responsive terhadap urusan mahasiswa	74.45	2.98	Kurang Puas
5	Proses administrasi memerlukan waktu yang lama	68.92	2.76	Kurang Puas
6	Pegawai selalu di tempat pada jam kerja kantor	75.63	3.03	Puas
7	Kegiatan Pusat Pengembangan Bahasa bermanfaat bagi mahasiswa	81.25	3.25	Puas
Rata-Rata		73.35	2.93	Kurang Puas

Dari table di atas secara umum menunjukkan bahwa responden atau mahasiswa merasa puas terhadap instrumen pegawai selalu di tempat pada jam kerja kantor dan kegiatan Pusat Pengembangan Bahasa bermanfaat bagi mahasiswa serta kurang puas dengan 5 (lima) instrumen lainnya.

4. Aspek Assurance / Perlakuan kepada Civitas

Akademik

Berdasarkan data yang didapatkan dari angket responden bahwa:

- Mahasiswa merasa puas terhadap Pegawai santun dan ramah dalam memberikan pelayanan karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 308 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Pegawai karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 347 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Pegawai bersikap informative dan komunikatif karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 344 dari 596 responden.

Jawaban mahasiswa terhadap aspek Tangibles / Fasilitas dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Aspek Assurance

No	Instrumen	Nilai		Kategori
		Konve rsi	Interval	
1	Pegawai santun dan ramah dalam memberikan pelayanan	75.67	3.03	Puas
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Pegawai	73.53	2.94	Kurang Puas

3	Pegawai bersikap informative dan komunikatif	74.33	2.97	Kurang Puas
Rata-Rata		74.51	2.98	Kurang Puas

Dari table di atas secara umum menunjukkan bahwa responden atau mahasiswa merasa puas terhadap kesantunan dan keramahan pegawai dalam memberikan layanan dan kurang puas dengan 2 (dua) instrumen lainnya.

5. Aspek Empathy / Pemahaman Terhadap Kepentingan Civitas Akademik

Berdasarkan data yang didapatkan dari angket responden bahwa:

- Mahasiswa merasa puas terhadap Adanya sosialisasi terkait biaya TOEFL/TOAFL karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 362 dari 596 responden.
- Mahasiswa merasa puas terhadap Adanya sosialisasi terhadap pelatihan bahasa yang dilaksanakan karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 386 dari 596 responden.

Jawaban mahasiswa terhadap aspek Tangibles / Fasilitas dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Aspek Empathy

No	Instrumen	Nilai		Kategori
		Konversi	Interval	
1	Adanya sosialisasi terkait biaya TOEFL/TOAFL	76.34	3.05	Puas
2	Adanya sosialisasi terhadap pelatihan bahasa yang dilaksanakan	80.87	3.23	Puas
Rata-Rata		78.61	3.14	Puas

Dari table di atas secara umum menunjukkan bahwa responden atau mahasiswa merasa puas terhadap kedua instrument aspek empati.

6. Aspek Information System / Sistem Informasi

Berdasarkan data yang didapatkan dari angket responden bahwa:

- Mahasiswa merasa puas terhadap Memberikan informasi pelayanan dalam bentuk website (online) karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 411 dari 596 responden.

- Mahasiswa merasa puas terhadap Memberikan informasi pelayanan dalam bentuk surat atau pengumuman (offline) karena frekuensi dari alternative jawaban puas menunjukkan angka yang paling tinggi dengan jumlah jawaban 414 dari 596 responden.

Jawaban mahasiswa terhadap aspek Tangibles / Fasilitas dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Aspek Information System

No	Instrumen	Nilai		Kategori
		Konversi	Interval	
1	Memberikan informasi pelayanan dalam bentuk website (online)	77.98	3.12	Puas
2	Memberikan informasi pelayanan dalam bentuk surat atau pengumuman (offline)	76.05	3.04	Puas
Rata-Rata		77.01	3.08	Puas

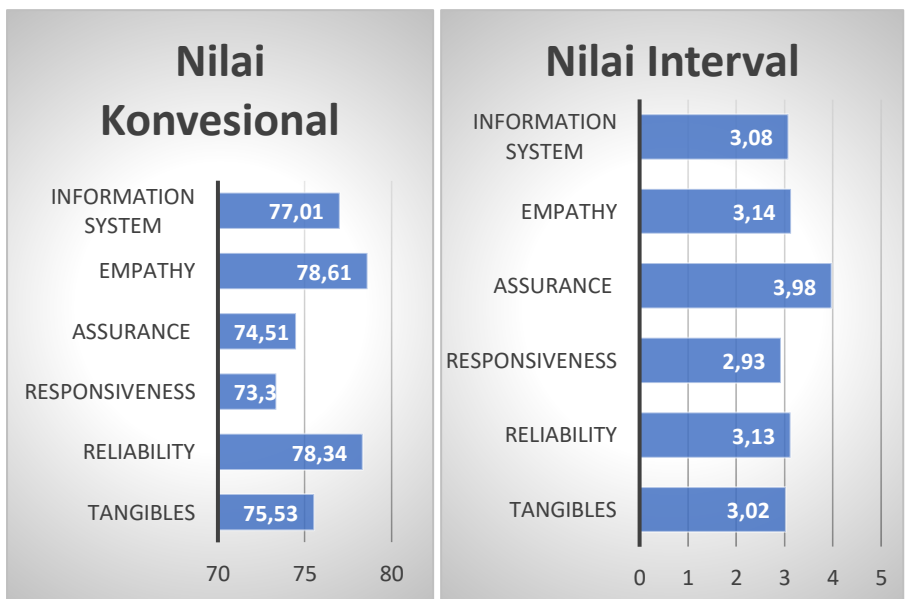
Dari table di atas secara umum menunjukkan bahwa responden atau mahasiswa merasa puas terhadap kedua instrument aspek sistem informasi.

Tabel Rekapitulasi Aspek Kepuasan

No	Aspek	Nilai		Kategori
		Konvensional	Interval	
1	Tangibles / Fasilitas	75.53	3.02	Puas
2	Reliability / Kehandalan Dosen	78.34	3.13	Puas

	dan Staf Administrasi			
3	Responsiveness / Sikap Tanggap	73.35	2.93	Kurang Puas
4	Assurance / Perlakuan kepada Civitas Akademik	74.51	3.98	Kurang Puas
5	Empathy / Pemahaman Terhadap Kepentingan Civitas Akademik	78.61	3.14	Puas
6	Information System / Sistem Informasi	77.01	3.08	Puas
Rata-Rata		75.99	3.05	Puas

Dari table di atas dapat dilihat bahwa responden atau mahasiswa merasa puas atas layanan Pusat Pengembangan Bahasa pada konteks pembinaan bahasa di UIN Sumatera Utara Medan dengan Nilai Konvensional 75.99 dan Nilai Interval 3.05.



4.3. Kontribusi pusat pengembangan Bahasa dalam konteks penambahan income BLU.

Pusat pengembangan bahasa (PUSBINSA) memiliki peran penting dalam pembinaan bahasa sivitas akademik kampus UIN Sumatera Utara juga memiliki peluang untuk meningkatkan pendapatan income BLU UIN Sumatera Utara. Potensi ini dapat terlihat dari berbagai jenis program yang ditawarkan dan berpotensi mendatangkan income, misalnya program Pelatihan TOEFL, TOAFL, IELTS, Pelatihan Metodologi pengajaran Bahasa, Pelatihan Speed reading, Pelatihan membaca kitab kuning, Pengajaran BIPA (Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing), Pelatihan General English dan Arabic dan Layanan terjemahan, dan Ujian TOEFL dan TOAFL bagi kebutuhan internal Kampus. Potensi ini belum sepenuhnya tersentuh oleh Pusat Pengembangan Bahasa dikarenakan kebijakan pengelolaan keuangan universitas yang belum sepenuhnya mengatur secara detail teknis pelaksanaan kegiatan akademik yang bisa menambah income BLU. Hal ini berbeda dengan sumber income lainnya yang bersifat non akademik yang langsung ditangani oleh Universitas melalui Pusbangnis (Pusat Layanan Bisnis) seperti penyewaan food court, lapangan bola, dan uula yang langsung ditangani oleh pusbangnis.

Kesulitan yang dialami adalah jika Pusat pengembangan bahasa memperluas layanannya ke luar kampus, misalnya menerima peserta kursus/pelatihan dari luar kampus maka mekanisme pembayaran yang dilakukan melalui Rekening BLU tidak bisa ditarik kecuali melalui POK (Petunjuk Operasional Kegiatan) Pusbinsa. Sedangkan POK telah dirancang dan ditetapkan satu tahun sebelumnya, dan penggunaan dana yang tertuang dalam POK adalah diperuntukkan bagi internal kampus dan jika melibatkan dari luar, misalnya kegiatan pelatihan metodologi pengajaran bahasa bagi guru-guru madrasah dan mahasiswa adalah bersifat tidak dipungut biaya dari peserta dikarenakan pendanaan dikenakan kepada item kegiatan yang ada dalam POK yang menggunakan dana yang bersumber dari dana BLU (Badan Layanan Umum) dan RM (Rupiah Murni).

Beberapa Kegiatan yang bersifat tidak bersifat reguler yang dapat mendatangkan dana bagi Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumut sebagai income BLU.

- a. Seleksi calon mahasiswa penerima beasiswa ke Kairo dan Maroko kerja sama dengan Kementerian Agama RI, Pendanaan pelaksanaan Test berasal dari peserta calon mahasiswa yang membayar melalui rekening panitia pusat di Jakarta yaitu Konsorsium Pusat Bahasa PTKIN se Indonesia

kolaborasi dengan Kementerian Agama, Kemudian panitia pusat menyerahkan dana tersebut ke UIN Sumut melalui rekening BLU UIN Sumut, Penarikan dana oleh Pusbinsa UIN Sumut dapat dilakukan dengan bukti setor yang dikirimkan oleh panitia pusat. Dana tersebut digunakan oleh Pusat pengembangan bahasa untuk menyelenggarakan seluruh rangkaian proses seleksi calon mahasiswa penerima beasiswa. Kegiatan ini dilakukan sekali dalam setahun.

- b. PPSL (Program Persiapan Sudi Lanjut) S2 dan S3 Luar Negeri. Kegiatan telah berlangsung selama dua tahun terakhir yaitu tahun 2022 dan 2023. Pendanaan kegiatan berasal dari LPDP (Lembaga Pengelola Dana Pendidikan) bekerja sama dengan kementerian Agama Republik Indonesia. Seluruh peserta berasal dari PTKIN se Indonesia yang telah lolos seleksi dari Kementerian Agama. Program PPSL ini dilaksanakan selama 3 bulan untuk setiap angkatan. Nama-nama PTKIN asal peserta pada program PPSL yang diselenggarakan di UIN Sumatera Utara pada 2022 dan 2023 adalah
- A. Perguruan Tinggi asal para peserta PPSL 2022
 - 1. STT Darus Salam Lhokseumawe

2. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
 3. Universitas Prof, Dr. Hazairin,SH
 4. UIN Suka Riau
 5. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
Jakarta
 6. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
 7. IAIN Syaikh Aburrahman Siddik Bangka
Belitung
 8. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
 9. Universitas Islam Negeri Raden Patah
Palembang
 10. UIN Walisongo Semarang
- B. Perguruan Tinggi asal para peserta PPSL 2023
1. UIN Alauddin Makassar
 2. IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka
Belitung
 3. UIN Raden Fatah Palembang
 4. UIN Suska Riau
 5. UIN Raden Fatah Palembang
 6. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
 7. Universitas Prof.Dr.Hazairin,SH
 8. MTs Al Hidayah Bondowoso
 9. STIT Darussalam Lhokseumawe
 10. UIN Jambi

11. UIN Raden Fatah Palembang

c. Pelaksanaan Ujian TOEL /TOAFL.

Pelaksanaan ujian TOEFL dan TOAFL juga mejadi sumber penambahan dana BLU bagi UIN Sumut, sebagian besar peserta Ujian TOEFL dan TOAFL adalah mahasiswa UIN Sumut, Selain mahasiswa UIN Sumut Utara juga terdapat alumni yang membutuhkan sertifikasi TOEFL/TOAFL prediction.

d. Layanan terjemahan naskah akademik.

Layanan terjemahan akademik pa

4.3.1. Sumber potensial bagi penambahan Income BLU UIN Sumut Utara

Pusat Pengembangan bahasa memiliki peluang penambahan income BLU melalui program-program akademik. Beberapa program potensial yang belum digali secara maksimal adalah sebagai berikut:

1. Program paket kursus Bahasa Arab, Bahasa Inggris dengan cara membangun kerja sama dengan lembaga pendidikan di luar kampus misalnya sekolah-sekolah Negeri maupun swasta.

2. Program Persiapan calon mahasiswa yang akan kuliah ke negara-negara berbahasa Arab dan negara-negara berbahasa Inggris.
3. Program diklat bagi pengembangan kualitas guru-guru bahasa di sekolah madrasah dan pesantren.
4. Membangun kerja sama penyelenggaraan Ujian TOEFL/IELTS Institusional dan International dengan lembaga resmi penyelenggara ujian misalnya IIEF, IDP dan sebagainya.

Kegiatan ini akan sangat berpotensi menambah masukan BLU bagi Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumut, mengingat jumlah madrasah dan pesantren di Sumatera Utara lebih dari seribu sekolah. Kegiatan ini dapat dilakukan di Pusat Pengembangan Bahasa maupun di sekolah, Jika diselenggarakan di luar kampus, Pusbina dapat membentuk team yang akan melatih para peserta. Kegiatan ini tidak hanya menyumbang penambahan income BLU tapi juga dapat dijadikan sebagai sarana promosi bagi Universitas dan pusat bahasa UIN Sumut.

5. Program BIPA (Bahasa Indonesia bagi Penutur Asing)

Program BIPA dapat juga dijadikan sebagai sumber penambahan income BLU bagi Pusat Pengembangan Bahasa, Bagi alumni prodi Bahasa, sertifikat pelatihan BIPA akan membantu mereka mendapatkan pekerjaan di bidang pengajaran bahasa Indonesia bagi penutur asing, Peluang pekerjaan pengajaran bahasa indonesia juga tersedia tidak hanya di lembaga swasta tapi juga tawaran dari lembaga pemerintah berupa kontrak kerja pengajaran bahasa indonesia di luar negeri, tentu ini akan sangat menarik bagi para alumni pendidikan bahasa. Kecendrungan mempelajari bahasa Indonesia bagi orang yang bukan menggunakan bahasa indonesia sebagai nasional mereka cenderung mengalami peningkatan sebagai contoh orang korea. Menurut hasil penelitian Hyun, Park Jae, tahun 2015 dari Hankuk University of Foreign Studies, Korea Selatan mengatakan bahwa Mengapa orang Korea ingin belajar bahasa Indonesia? Jawabannya adalah karena perekonomian di indonesia sangat berkembang pesat. Jika kita telaah maka akan kita temukan

bahwa Rasio pertambahan Growth Domestic Product (GDP) Indonesia per tahun terlihat semakin meningkat. Ekonomi Indonesia tumbuh 6,2% pada tahun 2010, 6,5% pada tahun 2011, 6,3% pada tahun 2012, dan 5,8% pada tahun 2013, sedangkan ekonomi Korea Selatan hanya mencapai 6,5% pada tahun 2010, 3,7% pada tahun 2011, 2,3% pada tahun 2012, dan 3,0% pada tahun 2013. Selain itu, dapat dikatakan juga bahwa orang Indonesia sangat tertarik dengan Korea Selatan, misalnya dengan adanya hallyu (Gelombang Korea) yang digemari remaja Indonesia melalui acara televisi dan K-pop. Seiring dengan perkembangan ekonomi, turis Indonesia yang datang ke Korea Selatan pun meningkat sangat tajam. Pada tahun 2009 pengunjung Indonesia yang datang ke Korea Selatan untuk berwisata tercatat 35.754 orang, tahun 2010 sebanyak 45.101 (rasio pertambahan 26,1%), tahun 2011 sebanyak 64.344 (rasio pertambahan 42,7%), tahun 2012 sebanyak 90.266 (rasio pertambahan 40,3%), dan tahun 2013 sebanyak 96.631 (rasio pertambahan 7,1%). Di sisi lain,

investasi Korea di Indonesia sedang meningkat pula sejak tahun 2008 sampai 2013. Hubungan yang terjalin antara Korea dan Indonesia merupakan imbas perkembangan ekonomi Indonesia. Hal ini menimbulkan rasa ingin tahu orang Korea terhadap Indonesia. Berdasarkan hal tersebut tampak bahwa potensi bahasa Indonesia yang dapat menjadi bahasa internasional cukup besar (Hyun, 2015). Realita seperti ini menjadi tantangan bagi pusat pengembangan bahasa untuk memberi pelayanan bagi orang yang berkeinginan meningkatkan kemampuan pengajaran BIPA.

4.3.2. Peluang dan tantangan Pusat Pengembangan Bahasa

Jika kita lihat bagaimana pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sejak awal abad 20 telah menghasilkan kemutakhiran teknologi informasi yang dapat dikendalikan secara otomatis. Mesin industri misalnya kita temukan telah menggunakan peralatan yang canggih dengan sistem otomatisasi berbasis komputer yang sebelumnya masih dikendalikan secara manual oleh tenaga manusia. Efeknya adalah terjadinya efisiensi biaya produksi yang tentu menjadi semakin murah. Kemajuan

teknologi yang mengintegrasikan dunia fisik, digital, dan biologis tersebut telah mempengaruhi semua disiplin ilmu. Pada revolusi industri 4.0 merupakan revolusi industri yang berbeda dengan revolusi industri sebelumnya. Revolusi industri generasi ke-4 ini memiliki skala, ruang lingkup, dan kompleksitas yang lebih luas, sehingga mendorong otomatisasi dalam semua proses aktivitas kehidupan. Ketersediaan teknologi internet yang semakin canggih dan dengan mudah ditemukan mampu mengkoneksikan jutaan manusia di seluruh dunia dan dapat melakukan transaksi perdagangan dan transportasi secara online. Demikian pula, aplikasi media sosial, bioteknologi dan nonteknologi semakin menegaskan bahwa dunia dan kehidupan manusia telah berubah secara fundamental (Suwandi, 2018).

Sistem pendidikan tentu diperlukan penekanan pada pengembangan *soft skill*. Generasi milenial ke depan harus mampu beradaptasi secara cepat terhadap perubahan dan memiliki kemampuan yang mumpuni untuk menghadapi masa depan di era 5.0 dimana kehidupan manusia dalam memenuhi kebutuhannya akan sangat banyak tergantung kepada AI. (*Artificial Intelligence*) dan robot, meskipun konsep society nya tidak terlalu berbeda dengan era 4.0. Dalam konteks pembelajaran bahasa dapat dikatakan

bahwa tantangan yang dihadapi oleh guru bahasa pada proses pembelajaran adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang perkembangan teknologi.

Seperti yang disebutkan bahwa di era 5.0 tentu pola kehidupan umat manusia akan lebih banyak tergantung pada peran teknologi yang mengharuskan generasi di era ini harus lebih melek terhadap perkembangan teknologi untuk mendukung aktifitas kehidupan. Konteks pembelajaran bahasa maka sistem pembelajaran yang menyenangkan sekaligus menantang menjadi satu keharusan bagi lembaga lembaga bahasa dengan menggunakan media teknologi informasi sehingga pembelajar bahasa merasa nyaman dan tertantang dalam proses belajar mengajar. Kemajuan teknologi saat ini sangat memungkinkan untuk dimanfaatkan sebagai media pembelajaran yang berbasis aplikasi.

2. Mengembangkan muatan pembelajaran bahasa berbasis kebutuhan

Dalam sistem pembelajaran bahasa sebaiknya memuat tidak hanya aspek bahasa saja tapi juga keterampilan lain yang mendukung kesiapan pembelajar dalam menghadapi perkembangan dunia global, keterampilan yang juga selalu diperbincangkan dalam dunia pendidikan antara lain keterampilan berpikir kreatif (creative thinking), berpikir

kritis dan pemecahan masalah (critical thinking and problem solving), berkomunikasi (communication), dan berkolaborasi (collaboration).

Pembelajaran berbasis pada kebutuhan pembelajar akan mengembangkan potensi yang mereka punyai dan akan lebih relevan dalam menjawab kebutuhan mereka. Tentu ini menjadi tantangan tersendiri bagi guru. Arend (2008) mengajukan pandangan bahwa tantangan mengajar guru abad 21 meliputi: (1) mengajar dalam masyarakat multikultural, (2) mengajar untuk mengonstruk makna, (3) mengajar untuk mempelajari aktif, (4) mengajar dan akuntabilitas, (5) mengajar dan pilihan, (6) mengajar dengan pandangan baru tentang kemampuan, dan (7) mengajar dan teknologi. Mengajar siswa dengan latar belakang bahasa dan budaya yang beragam dan dengan kebutuhan khusus menuntut guru untuk memiliki strategi dan metode efektif yang jauh melampawi apa yang sebelumnya dituntut dari guru. Guru harus mampu mendeferensiasi kurikulum dan pengajarannya agar lebih sesuai dengan relevansi kehidupan siswa (Syaurdin, 2019).

3. Menciptakan iklim pembelajaran bahasa yang menyenangkan

Menciptakan suasana belajar yang menyenangkan menjadi tantangan tersendiri dalam proses belajar mengajar. Di tengah-tengah kemajuan teknologi yang menawarkan berbagai macam materi pembelajaran dengan media yang cukup mengambil perhatian siswa, maka guru sangat dituntut untuk melakukan inovasi yang kreatif dan juga menyenangkan dalam menyampaikan bahan ajar, jika hal itu tidak dilakukan maka siswa tidak akan tertarik dan termotivasi dalam mengikuti kegiatan pembelajaran dan ini sangat mengganggu dalam pencapaian target pembelajaran. Proses belajar mengajar menyenangkan bisa diciptakan melalui penerapan strategi pengajaran yang tepat, penggunaan media pembelajaran yang menarik, dan ruangan kelas yang nyaman dan sebagainya.

4. Menuntun Siswa Belajar Sepanjang Hayat

Siswa akan terus belajar secara aktif apabila kondisi pembelajaran dibuat menyenangkan, nyaman, dan jauh dari perilaku yang menyakitkan perasaan siswa. Sangat diperlukan suasana belajar yang menyenangkan karena otak tidak akan bekerja optimal bila perasaan dalam keadaan tertekan. Di sini kata Brown (2000) guru memiliki tugas penting membimbing dan memfasilitasi siswa dalam belajar. Demikian pula Suwandi (2013) mengatakan tanggung jawab untuk menciptakan situasi yang mendorong

prakarsa, motivasi, dan tanggung jawab siswa untuk belajar sepanjang hayat (Syanurdin, 2019).

5. Pengetahuan Pedagogis (Pedagogical Knowledge)

Menurut Sumardianta (2014), hakikat pedagogik dalam tradisi Yunani Klasik disebut dengan teknopia yang menekankan pada produktivitas pada anak-anak, yang meliputi latihan menulis, musik gulat, membaca, berhitung ataupun mengembangkan keterampilan lain yang dimiliki oleh si anak. Secara umum. Kompetensi pedagogik dapat dimaknai sebagai kemampuan yang harus dimiliki guru berkenaan dengan karakteristik peserta didik dilihat dari berbagai aspek seperti fisik, moral, sosial, kultural, emosional, dan intelektual. Hal tersebut berimplikasi bahwa seorang guru harus mampu menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik karena peserta didik memiliki karakter, sifat, dan interest yang berbeda. Berkenaan dengan pelaksanaan kurikulum, seorang guru harus mampu mengembangkan kurikulum di tingkat satuan pendidikan masing-masing dan disesuaikan dengan kebutuhan lokal.

Guru harus mampu mengoptimalkan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan kemampuannya di kelas, dan harus mampu melakukan penilaian terhadap kegiatan pembelajaran yang telah dilakukan. Kemampuan yang harus dimiliki guru berkenaan dengan aspek-aspek yang diamati, yaitu:

1. Penguasaan terhadap karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, sosial,
2. kultural, emosional dan intelektual.
3. Penguasaan terhadap teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik.
4. Mampu mengembangkan kurikulum yang terkait dengan bidang pengembangan yang diampu.
5. Menyelenggarakan kegiatan pengembangan yang mendidik.
6. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan penyelenggaraan kegiatan pengembangan yang mendidik.
7. Memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimiliki.
8. Berkomunikasi secara efektif, empatik, dan santun dengan peserta didik.
9. Melakukan penilaian dan evaluasi proses dan hasil belajar, memanfaatkan hasil penilaian dan evaluasi untuk kepentingan pembelajaran.
10. Melakukan tindakan reflektif untuk peningkatan kualitas pembelajaran.

Komptensi yang dimiliki oleh guru sangat menentukan keberhasilan pembelajaran tidak hanya pada aspek kognisi (*cognition*) tapi juga pada pemebentukan karakter peserta didik. Peran Pusat bahasa UIN Sumut sebagai unit Pengembangan bahasa tentu mengalami tantangan yang harus dihadapi sehingga perannya dapat maksimal dalam memberi pelayanan bagi sivitas akademik di kampus dan masyarakat, beberapa hal yang menjadi tantangan bagi pusat bahasa UIN sumut adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan propgram

Dalam memaksimalkan perannya pusat pengembang bahasa UIN Sumatera utara seyoginya diberi kebijakan lebih luas untuk membina kemampuan penguasaan bahasa mahasiswa secara keseluruhan bagi mahasiswa baru selama setahun, peran ini dapat bekerja sama dengan Makhad/asrama mahasiswa. Program pembinaan bahasa di makhad/asrama dilakukan secara kolaborasi dengan pusat pengembangan bahasa Universitas sehingga pola pembinaan bahasa bagi mahasiswa secara menyeluruh dapat terlaksana.

b. Pengembangan Kuirikulum

Kesiapan pengembangan kurikulum secara berkala sesuai kebutuhan pengguna jasa merupakan hal yang tidak mudah dilakukan, hal ini terkait dengan ketersediaan SDM ahli yang terbatas dibidang di pusat bahasa.

c. Peran Penelitian.

Pusat pengembangan bahasa tidak hanya mengkaji kebahasaan dan metodologi pengajaran, tapi juga kajian kebudayaan. Dalam konteks ini seyogiyanya pusat pengembangan Bahasa memiliki dana penelitian terkait bidang bidang tersebut.

d. Manajemen dan Perencanaan Pusat bahasa.

Pola manajemen yang masih bersifat sangat terbatas dikarenakan posisi struktural di Uinversitas tidak bersifat UPT (Unit Pelaksana Teknis) sehingga penganggaran dan kewenangan pengelolaan anggaran tergantung pada universitas/Biro Rektor dan ini berpengaruh pada pengembangan rencana kerja. Adapun pendapatan BLU melalui program kegiatan Pusat Bahasa sebagai berikut:

No		SUMBER DANA
----	--	-------------

	TA HUN	Ujian TOEFL	Ujian TOA FL	Ujian seleksi calon mahasis wa ke Mesir	Ujian Seleksi calon mahasisw a ke Maroko	PPSL- LPDP
1	2021	24.000.00 0	21.00 0.000	-	-	216.0 00.00 0
2	2022	47.000.00 0	15.00 0.000	56.000.0 00	17.900.00 0	216.0 00.00 0
3	2023	49.000.00 0	15.70 0.000	14.000.0 00	10.750.00 0	-
TOTAL		98.000.00 0	51.70 0.000	70.000.0 00	28.650.00 0	432.0 00.00 0

Pendanaan kegiatan pusat pengembangan bahasa (PUSPESA) seluruhnya bersumber dari dana BLU yang ditetapkan oleh UIN Sumut, Kegiatan yang memberi masukan bagi UIN sumut secara keseluruhan sistem pembayarannya dilakukan melalui rekening BLU UIN sumut lalu kemudian dilakukan penarikan untuk membiayai kegiatan tersebut. Sumber pemasukan diatas dapat dikembangkan dengan melakukan kerja sama dengan sekolah -sekolah madrasah dan pesantren, misalnya menyediakan program paket Belajar bahasa Bahasa Arab dan Bahasa Inggris bagi masyarakat umum dan siswa / siswi di sekolah, juga dapat dilakukan kerja sama dengan kementerian agama di tingkat provinsi dan

kabupaten /kota untuk meningkatkan kemampuan para guru-guru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Pusat Pengembangan Bahasa (PUSPESA) UIN Sumut sebagai sebuah Unit berperan melakukan pembinaan bahasa bagi kalangan sivitas akademik UIN Sumut, Pembinaan dan pengembangan kompetensi bahasa dikalangan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dilakukan secara berkesinambungan melalui penyediaan program yang dituangkan dalam POK, sehingga program itu dapat dilaksanakan sesuai target yang ingin dicapai. Program Pusat pengembangan bahasa disusun berdasarkan kebutuhan sivitas akademis UIN Sumut antara lain: Program pelatihan TOEFL/TOAFL., IELTS, General English (Conversation), General Arabic (*muhadatsah*), Speed Reading, Palatihan Metodologi Pengajaran Bahasa Asing, BIPA, Pelatihan membaca Kitab kuning, Pelatihan Public Speaking,

Pusat Pengembangan Bahasa dalam menjalankan programnya bekerja sama dengan fakultas dan unit lain sehingga program bisa dijalankan dengan baik. Hasil angket dari 596 responden terkait kepuasan layanan Pusat Pengembangan Bahasa terkait, *Tangible*, *Realibity*,

responsiveness, Assurance, Empathy, Information system dari hasil nilai konversi perhitungan dengan menggunakan perhitungan skala likert menunjukkan nilai 75.99 atau kategori puas. Dari hasil ini menggambarkan bahwa PUSPENSA dalam kinerjanya telah memberikan pelayanan bagi sivitas akademik UIN Sumut telah baik, tentunya rentang nilai menuju ke maksimal masih memerlukan upaya yang lebih baik.

Pusat Pengembangan Bahasa pada konteks penambahan pendapatan BLU UIN Sumut dapat dikatakan belum memberi sumbangsi yang signifikan, Perlu diciptakan program-program yang bersifat paket pembelajaran bahasa yang dapat ditawarkan bagi lembaga pendidikan di luar kampus yang diikuti dengan penentuan kebijakan yang memungkinkan PUSPESA dapat membangun jaringan kerja sama yang menghasilkan dana dan juga peraturan terkait fleksibilitas penggunaan dana tersebut.

5.2. SARAN

1. Pusat Pengembangan Bahasa sebagai unit yang berfungsi sebagai pembinaan Bahasa di kalangan civitas akademika UIN Sumatera Utara, sangat relevan kiranya mengembangkan program Pengembangan Bahasa tidak hanya untuk internal kampus tetapi juga eksternal kampus. Untuk internal kampus, program yang sangat relevan adalah memperbanyak jumlah kegiatan yang berbasis pada pengembangan kemampuan berbicara dan public

speaking baik yang berbahasa arab maupun yang berbahasa inggris. Disamping itu mengingat adanya mata kuliah pilihan bahasa Prancis dan Jepang di Fakultas maka Pusat Pengembangan Bahasa juga sangat relevan untuk membuka paket pembelajaran Bahasa Prancis dan Jepang, dengan jumlah jam pelajaran yang disesuaikan.

2. Pusat Pengembangan Bahasa dipandang perlu mendapatkan dana kegiatan yang lebih besar untuk lebih mampu menjawab kebutuhan civitas akademika Sumatera Utara mengingat anggaran yang diperoleh relatif tidak cukup untuk menjangkau jumlah peserta pelatihan Bahasa dengan jumlah yang lebih besar.
3. Perlu adanya kebijakan baru yang diberlakukan di Pusat Pengembangan Bahasa terkait jumlah keikutsertaan mahasiswa dalam pelatihan, sehingga mahasiswa yang ikut dalam pelatihan kebahasaan tidak hanya perwakilan Fakultas yang jumlahnya sangat terbatas.
4. Perlu adanya kajian-kajian kebudayaan yang dilakukan oleh Pusat Pengembangan Bahasa, mengingat bahwa Bahasa adalah produk budaya, sehingga sangat relevan jika kajian-kajian budaya

lokal dimasukkan kedalam program Pusat Pengembangan Bahasa.

5. Kegiatan BIPA (Bahasa Indonesia untuk Penutur Asing) perlu ditingkatkan dengan cara adanya kebijakan perguruan tinggi mewajibkan mahasiswa asing belajar bahasa Indonesia di Pusat Pengembangan Bahasa, sehingga dalam penulisan Skripsi mahasiswa asing dapat menggunakan bahasa Indonesia sesuai kaidah.
6. Perlu dilakukan kerjasama dengan Lembaga Pendidikan seperti Madrasah dan Pesantren untuk mengadakan pelatihan metodologi pengajaran bahasa asing dan pendalaman materi ajar bahasa yang dikelola oleh Pusat Pengembangan Bahasa sebagai wujud eksistensi Pusat Pengembangan Bahasa UIN Sumatera Utara Medan.
7. Untuk meningkatkan kontribusi Pusat Pengembangan Bahasa bagi penambahan income BLU maka Pusat Pengembangan Bahasa perlu membuka paket belajar TOEFL, IELTS, Bahasa Perancis, Bahasa Jepang dll bagi masyarakat umum.
8. Perlu adanya kerjasama dengan Lembaga resmi penyelenggara tes TOEFL dan IELTS untuk

meningkatkan kualitas layanan Pusat Pengembangan Bahasa.

9. Perlu adanya kebijakan Universitas terkait pembinaan bahasa bagi mahasiswa semester 1 dan 2 bekerjasama dengan ma'had sehingga kewajiban bagi mahasiswa untuk mendapatkan score TOEFL pada jumlah tertentu sebagai syarat mengakhiri studi menjadi relevan karena telah diberi persiapan oleh perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Arend, R. I. (2008). *Learning To Teach, Belajar untuk Mengajar* (Helly Prajitno Soetjipto dan

Sri Mulyantini Seotjipto, penerjemah). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Burhanudin, Yusuf. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Keuangan*

Syariah, PT Grafindo Perkasa. Jakarta

Brown, H.D. (2000). *Principle of Language Learning and Teaching*, Fouth Edition.

Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Regent.

Damanpour, F. 1991. *Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators.*

Darling, Linda., H. (2006). *Constructing 21st century teacher education*. Journal of teacher education

Erniati. 2016. Analisis Kinerja Universitas Bersatus Badan Layanan Umum (BLU) Kasus

pada UIN Sultas Syarif Kasim Riau . Pekbis Jurnal, Vol.8, No.1, Maret 2016

Hyun, Park Jae, Jurusan Bahasa Melayu-Indonesia, Hankuk University of Foreign Studies,

Korea

Selatan

<https://media.neliti.com/media/publications/41709-potensi-dan-tantangan-bahasa-indonesia>

Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 1990. *Organisasi: Perilaku,*

Struktur dan Proses, Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Handoko, T. Hani, 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* BPFE UGM.

Yogyakarta.

James A.F. Stoner, James A.F, R. Edward Daniel R. Gilbert; alih bahasa Alexander

Howatt, APR 1984. *Sejarah Pengajaran Bahasa Inggris.* Oxford: Pers Universitas Oxford.

Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen,* Bumi Aksara. Jakarta

Hidayat. 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan.* Gajah Mada University Press.

Yogyakarta.

Koromath, J. P. (2020). *Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di*

Kabupaten Manokwari. Lensa Ekonomi, 11(1), 13–23.

Kartono, Kartini, 2005. *Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?.* PT

Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Kelly, M. dan D. Jones. 2003. *Pemandangan Baru untuk Bahasa*. London: Yayasan Nuffield.

Meyer, HJ 1997. "Pusat bahasa dan dimensi internasional kehidupan universitas." Dalam D.

Little & B. Voss (eds.). *Pusat Bahasa: Perencanaan milenium baru*.

Little, D. 1999. "Pidato presiden pada konferensi CercleS ke-5." Dalam *Buletin CercleS* 10, 6-7. Plymouth: CercleS.

Maciariello, Joseph A. dan Calvin J. Kirby. 1994. *Management Control Systems, Using*

Adaptive Systems to Attain Control. 2nd edition. Prentice Hall. New York.

Mardiana. 2005. *Manajemen Produksi*. Badan Penerbit IPWI. Jakarta

Merchant, K. A. 1998. *Modern Management Control System*. Prentice Hall. New York.

Miles, Raymond E. dan Charles C. Snow. 1978. *Organization Strategy, Structure, and*

Process. Mc-Graw-Hill Kogakusha, Ltd (International Student Edition). Tokyo.

Monge, PR., M.D. Cozzens, dan NS. Contractor. 1992. *Communication and Motivational*

Predictors of the Dynamics of Organizational Innovation. *Organization Science*, 3(2):

250-274.

Muflihani, F. (2018). *Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penerimaan Pajak Daerah Kota Palu*

(Studi Kasus Pada Kota Palu). University of Muhammadiyah Malang.

Nitisemito, Alex S. 2001. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Nopriandy P, Nanang. 2016. *Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan*

Layanan Umum (BLU) dan kinerja Keuangan pada Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Haji Makassar (Skripsi). UIN Alauddin Makassar. Makassar

Owen, S. (2003). School-based professional development-building morale, professionalism

and productive teacher learning practice. Journal of Educational Policy,

Robbins, Stephen. 1990. *Organization Theory: Structure, Design, and Applications*. Prentice-

Hall, Inc., Englewood Cliffs. New York.

Robbins, S. P. dan T. A. Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2. Salemba Empat. Jakarta.

_____. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi Edisi Kedua*. PT.

- Prenhallindo. Jakarta.
- Safaria, T. 2004. *Kepemimpinan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Syanurdin, 2019. Tantangan dan Peluang pembelajaran Bahasa dan sastra Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0. *LATERALISASI*, Volume 7 Nomor 2, Desember 2019, Bengkulu
- Selvi.,Umin Kango. 2020. *Implementasi Badan Layanan Umum (BLU) guna mewujudkan good university governance di Universitas Negeri Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo: Gorontalo.
- Sendjaja, S Djuarsa.1994. *Teori Komunikasi*. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. Jakarta.
- Schemerhorn, John R. 1986. *Management for Productivity*. John Wiley & Sons. New York.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*.
- Suwandi, S. (2018). Peran Guru dalam Mengimplementasikan Pembelajaran Bahasa Indonesia. Makalah dipresentasikan pada *Seminar Nasional Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*. Diselenggarakan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali

- Spradley, James P. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Van de Ven, A. 1986. *Control Problem in the Management of Innovation. Management Science* 32(1986): 591.
- Vroom, V. H., dan P. W. Yetton. 1973. *Leadership and Decision-Making*. University of Pittsburgh Press. Pittsburgh.
- Yukl, G. 1998, *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Terjemahan Jusuf Udaya. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Prehallindo. Jakarta.