

PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI LINGKUNGAN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

Susi Susanti¹, Risma Niswaty², Jamaluddin²

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pelayanan Administrasi Akademik Pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Fokus dalam penelitian ini adalah gambaran layanan Administrasi Akademik pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Berdasarkan fokus penelitian tersebut, selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Pelayanan Administrasi Akademik pada Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah Pejabat Prodi sekaligus Dosen Perkantoran, Tenaga Teknis Dan perwakilan Mahasiswa Perkantoran Tiap angkatan dari angkatan 2012-2015. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil reduksi data maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, layanan administrasi akademik yang berkualitas di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM masih belum terlaksana secara efektif dan efisien.

Kata kunci: Pelayanan Administrasi Akademik

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan yang amat berat, dimana semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi yang menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing di era global. Sejalan dengan hal tersebut, perguruan tinggi sebagai lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi mempunyai tanggung jawab dalam menyiapkan sebagian besar lulusannya untuk menjadi lulusan yang berkualitas, sprofesional dan kompeten Putri (2012: 1). Hal ini pun tertuang dalam Peraturan Akademik Universitas Negeri Makassar (2014: 90) yaitu:

Pasal 1 ayat (1) Universitas Negeri Makassar adalah lembaga pendidikan tinggi dalam lingkungan Departemen Pendidikan Nasional yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau profesional dalam bidang ilmu, meliputi: Penciptaan, penerapan, dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian.

Di era kehidupan yang penuh dengan persaingan ini, salah satu tantangan penting yang dihadapi perguruan tinggi adalah bagaimana mengelola sebuah pelayanan. Perguruan tinggi harus berbenah diri, sebab perguruan tinggi yang tidak bermutu akan tersisih secara alami oleh zaman yang menuntut adanya peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Masyarakat kedepan

¹ Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

² Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

akan memiliki banyak pilihan untuk memilih perguruan tinggi yang memiliki pelayanan yang baik.

Keberhasilan Program Studi sebagai salah satu unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Menurut Abdullah (2014: 38) bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Ini artinya kepuasan pengguna jasa bisa diukur dari tanggapan-tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi selama terjalinnya hubungan antara penyedia dan pengguna jasa.

Pelayanan adalah salah satu kegiatan penting dalam sebuah kegiatan akademik karena hal tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan dari kinerja dan profesionalitas birokrasi program studi. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang membutuhkan kontak atau interaksi langsung.

Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Bagi perusahaan/organisasi kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan pengguna jasanya.

Pada umumnya pelayanan akademik yang dilaksanakan di Universitas Negeri Makassar menurut beberapa tulisan yang ada pada koran profesi UNM (2013) menunjukkan pelayanan yang kurang baik dan terkadang tidak sesuai dengan standar operasional sebagai pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan begitu lamban, rumit/kerap dipersulit dan membuat sebagian pihak merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga penyelenggara pelayanan akademik. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) Skripsi Putri (2012: 5) yang dalam penerapannya masih belum dipahami karena adanya peralihan dari sistem manual ke sistem *online*. Koran Profesi UNM (2013)

Salah satu masalah dalam pelayanan administrasi akademik yang baru-baru ini dialami mahasiswa baru Universitas Negeri Makassar yaitu mahasiswa kewalahan dalam melakukan pendaftaran ulang SNMPTN di UNM dikarenakan *Website* UNM yang tak bisa diakses, seperti yang dikutip di Profesi, (2015) yakni:

“Menjelang penutupan pendaftaran *online* seleksi nasional masuk perguruan tinggi negeri (SNMPTN) 2015 *website* Universitas Negeri Makassar (UNM) beralamat www.unm.ac.id yang seyogyanya memberikan pelayanan kepada calon mahasiswa baru (maba) tak bisa diakses.”

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pegawai akademik dengan dosen juga dapat menjadi penghambat pengurusan KRS dan perubahan jadwal kuliah, seperti yang dikutip di Profesi (2013: 4) yakni:

“sistem KRS *Online* yang dianggap lebih efektif dan efisien, dianggap dapat memperlambat proses pengurusan KRS itu sendiri. Nilai yang seharusnya telah terinput dalam *system-online* ternyata masih terkendala belum adanya nilai mata kuliah yang keluar secara manual (daftar nilai manual, *red*). Kurang adanya koordinasi antara pegawai akademik dengan dosen pemegang mata kuliah, diduga sebagai faktor utama yang menghambat sistem pemasukan nilai. Kejadian ini dialami oleh Mahasiswa

Fakultas Ilmu Pendidikan yang hingga pekan ke-dua pengurusan KRS, dibuat bingung dengan nilai mata kuliah yang belum keluar. Hal ini berdampak pada pengurusan KRS.

Adanya perubahan jadwal kuliah di awal semester oleh beberapa oknum dosen, seakan menjadikan jadwal akademik fakultas hanya formalitas belaka. Dikutip di Profesi- (2013: 4) yakni:

FIS (Fakultas Ilmu Sosial): Tabrakan antara jadwal kuliah yang ditentukan dosen dengan jadwal Mata Kuliah, Dosen merubah hari kuliah dan mengganti ruangan, Tabrakan kelas dengan jurusan lain, Pindah jadwal kuliah yang tidak diketahui beberapa mahasiswa.

Kejadian seperti ini sudah menjadi momok yang harus dihadapi mahasiswa setiap semester baru berjalan, dimana semua pemindahan seharusnya dilaporkan ke bagian akademik dan selanjutnya diumumkan kepada mahasiswa yang bersangkutan. Sebagaimana tertuang dalam buku peraturan akademik Bab V pasal 21 ayat 2 (2014) yang berbunyi “perubahan waktu dan/atau tempat perkuliahan dari jadwal harus atas persetujuan tertulis dari fakultas/PPs.” Jika perubahan jadwal, pemindahan ruangan atau penggabungan kelas dilakukan tanpa sepengetahuan mahasiswa, tentu saja si mahasiswa yang akan dirugikan.

Permasalahan akademik lainnya yang juga sering dijumpai yaitu terkait kehadiran dosen dalam mengajar. Pelayanan akademik ini juga menjadi salah satu hal yang biasa dihadapi mahasiswa dalam proses belajar mengajar dimana ketidaktepatan waktu dosen hadir untuk mengajar membuat mahasiswa harus menunggu lebih dari jam yang telah ditentukan oleh pihak fakultas. Menurut Buku Panduan FIS UNM (2014/2015: 45) tugas dari sub Bagian Akademik di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar mengenai layanan akademik yaitu:

1. Menghimpun, mengolah dan menganalisis data dan informasi dalam /bidang kurikulum, silabus, pelaksanaan pendidikan dan pengajaran serta prestasi belajar mahasiswa.
2. Menyusun jadwal perkuliahan, praktikum, ujian tengah semester, ujian akhir semester, dan ujian akhir (skripsi).
3. Melakukan pemantauan pelaksanaan kuliah, ujian dan program pendidikan yang lain, serta melaporkan hasilnya kepada pimpinan fakultas.
4. Melaksanakan pemrosesan daftar hadir perkuliahan untuk penyusunan rancangan daftar peserta ujian.
5. Menyiapkan bahan dan informasi untuk evaluasi hasil belajar mahasiswa.
6. Melaksanakan pemrosesan ijazah dan transkrip hasil studi mahasiswa.
7. Melaksanakan pelayanan pendaftaran ulang mahasiswa dan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS).

Penelitian ini diadakan di Universitas Negeri Makassar tepatnya pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dengan pertimbangan yang mengacu pada Standar Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar 2010-2015. Masalah pelayanan bukan hal sepele karena ini terkait penentuan apakah Universitas Negeri Makassar pantas meraih penghargaan *International Standard of Organization* 9000 tentang kualitas sistem manajemen. Menurut Tilaar (2012: 38) perolehan sertifikat ISO-9000

merupakan langkah pertama dalam membina budaya kualitas. Perolehan sertifikat ISO-9000 sebenarnya merupakan suatu ujian akhir. Lulusnya seseorang dari ujian akhir belum berarti akhir dari perkembangan seseorang. Kelulusan tersebut hanya menyatakan bahwa telah dicapai minimum standar, tetapi bukan berarti bahwa hasil atau produk yang dicapai dapat memenangkan persaingan dengan kompetitor.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Menurut Sukmadinata (2015: 60), penelitian kualitatif (*Qualitatif Research*) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip penjelasan yang mengarah pada penyimpulan.

Moleong dalam Arikunto (2010:264) mengemukakan bahwa “pelaksanaan penelitian ada empat tahap yaitu: (1) tahap sebelum ke lapangan, (2) tahap pekerjaan lapangan, (3) tahap analisis data, dan (4) tahap penulisan laporan.” Dalam penelitian ini tahap yang ditempuh sebagai berikut :

1. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori, penjajakan alat penelitian mencakup observasi lapangan dan permohonan izin kepada subyek yang akan diteliti, konsultasi fokus penelitian, dan penyusunan usulan penelitian.
2. Tahap pekerjaan lapangan, meliputi mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan layanan akademik. Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. Tahap analisis data, meliputi analisis data deskriptif kualitatif, baik yang diperoleh melalui observasi, wawancara yang mendalam dengan pejabat yang berwenang yakni kepala sub bagian pendidikan di lingkungan FIS UNM, mahasiswa, staff administrasi akademik, dan unit penjaminan mutu di FIS UNM. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti, selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.
4. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan saran-saran demi kesempurnaan skripsi yang kemudian

ditindaklanjuti dan langkah terakhir yaitu melakukan pengurusan kelengkapan persyaratan untuk ujian skripsi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Akademik pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran tergolong cukup efektif yang ditinjau dari indikator sebagai berikut:

Pelayanan administrasi akademik

Dalam pendidikan terdapat dua jenis proses yaitu proses pendidikan dan non pendidikan. Proses pendidikan sering juga disebut proses teknis sedangkan non pendidikan sering disebut non teknis. Fungsi proses administrasi itu adalah merancang, mengatur, mengkoordinasi, menyediakan fasilitas, mengarahkan, memperbaiki proses teknis. Bicara mengenai layanan administrasi pendidikan atau kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan, maka kita berbicara mengenai kreatifitas. Karena kreatifitas memungkinkan sebuah organisasi atau dalam hal ini adalah administrasi akademik dapat menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktik administrasi akademik sehari-hari.

Setelah mereduksi data hasil wawancara terkait pelayanan administrasi akademik Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM dilihat dari perpaduan antara teori Daryanto dan keputusan Rektor no. 3293.a/UNM 36/2012, tentang empat determinan layanan administrasi akademik yaitu 1) Administrasi material 2) Administrasi kurikulum 3) Administrasi personal dan pengelolaan akademik 4) Administrasi peserta akademik. (2010: 27) masih kurang efektif dan efisien.

Dari uraian hasil penelitian diatas, jika dilihat dari perpaduan teori Daryanto dan keputusan Rektor UNM terkait empat dimensi kualitas suatu pelayanan dalam pelaksanaan administrasi akademik di prodi pendidikan administrasi perkantoran FIS UNM sudah menjalankan keempat dimensi tersebut, tetapi belum terlaksana semaksimal mungkin dan masih banyak kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh pegawai akademik dalam melaksanakan pelayanan kepada mahasiswa.

Ketika dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi pegawai akademik diatas maka Dari keseluruhan pendapat responden sekitar 70% mengatakan kurang puas dengan empat indikator layanan administrasi akademik yang diberikan kepada pihak administrasi akademik sesuai dengan apa yang di rasakan dan yang diharapkan. Begitu juga dengan tingkat kepuasan mahasiswa sangat rendah di ukur dari tugas pokok dan fungsi pegawai akademik selama melaksanakan pelayanan dari awal masuk kuliah hingga tingkat penyelesaian studi.

Rendahnya penilaian mahasiswa terhadap keempat indikator pelayanan administrasi akademik di Prodi pendidikan Administrasi perkantoran FIS UNM dan tupoksi bidang akademik FIS UNM, tentu didasarkan atas fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa pada indikator tersebut tidak ada layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi beserta pengelola program mutu yang bersifat menumbuhkan rasa kepuasan pengguna jasa layanan dalam hal ini mahasiswa. Bisa jadi layanan yang dilakukan tidak lebih dari suatu bubur kewajiban yang

bersifat rutinitas oleh para penyedia jasa, dan jika persepsi ini benar berarti perlu mendapat perhatian yang serius oleh pengambil kebijakan yang terkait untuk mengambil langkah kongkret demi memperbaiki penilaian negatif yang berkembang dikalangan warga kampus khususnya di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM.

Layanan Berkualitas

Pelayanan yang bagus tentunya bermutu atau berkualitas dari berbagai segi sehingga sangat ideal sekali untuk mencapainya. Istilah kualitas mempunyai banyak arti. Menurut Tilaar (2012:36) kualitas dapat berarti *a degree of action*, sesuai dengan *requirement*, keseluruhan karakteristik yang memuaskan di dalam penggunaan suatu produk, bebas dari kekurangan-kekurangan (*freedom from defect*). Pengertian ini dalam konteks ISO-9000 berarti totalitas dari karakteristik yang memuaskan kebutuhan. Suatu produk yang memiliki sifat-sifat yang memuaskan pelanggan adalah suatu produk yang berkualitas.

Institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem bermutunya atau berkualitas, agar dapat membuktikan kepada publik bahwa mereka dapat memberikan layanan yang berkualitas. Peningkatan layanan di Prodi Pendidikan Administrasi Pendidikan Perkantoran FIS UNM dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan berkualitas yang terdiri dari tujuh gagasan pelayanan yakni; Keandalan, Daya tanggap dan komunikasi, Empati, Waktu penyelesaian, Biaya, Sarana dan Prasarana dan kompetensi.

Berdasarkan hasil penelitian upaya peningkatan layanan berkualitas tinggi di Prodi pendidikan administrasi perkantoran FIS UNM pada aspek-aspek yang telah disebutkan diatas. Dengan demikian yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan di Prodi pendidikan administrasi perkantoran FIS UNM yakni unit penjaminan mutu tetapi tidak bisa dipungkiri untuk saat ini diprodi tersebut belum diketahui jelas siapa-siapa unit penjaminan mutu tersebut yang jelasnya saat ini prodi tersebut mulai berbenah diri untuk bisa lebih baik kedepannya, dari hasil penelitian sejauh ini peranan unit penjaminan mutu layanan berkualitas, tugas penjaminan mutu diprodi tersebut masih diambil alih oleh pejabat Prodi dan beberapa dosen perkantoran.

KESIMPULAN

Pelayanan administrasi akademik di Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM sudah baik. Hanya saja para pegawai sering tidak menggunakan waktu dengan efektif dan efisien sehingga pekerjaan yang sebenarnya bisa di lakukan dengan cepat akhirnya membutuhkan waktu yang lama. Peningkatan layanan di Prodi Pendidikan Perkantoran FIS UNM lebih berorientasi kepada konsep bermutu atau berkualitas dalam pengertian relatif yakni mengacu kepada standar mutu yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, lexy. J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Profesi, 2013. *Univeristas Negeri Makassar, Edisi Januari*.

Profesi, 2015. *Univeristas Negeri Makassar, Edisi Juni*.

Sukmadinata, N. S. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Tilaar, H.A.R. 2012. *Standarisasi Pendidikan Nasional, Suatu Tinjauan Kritis, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Universitas Negeri Makassar. 2014. *Panduan Universitas Negeri Makassar Fakultas Ilmu Sosial 2014-2015*. Makassar. Badan Penerbit UNM.

Universitas Negeri Makassar. 2012 Keputusan Rekttor Bidang Pelayanan Pada Administrasi Akademik Pada Program Studi di Lingkungan Universitas Negeri Makassar. SK 3295.a/UNM/HK/2012. 12 Desember 2012. Makassar. Badan Penerbit UNM.