

PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA

Slamet

IKIP Veteran Semarang

ABSTRACT

The goal of the research is to describe students' need academic services during their study provided by education or administrative staff. Considering the huge numbers of universities, each universities should have their characteristics and competitiveness so that they could maintain their existence. Besides that they need to maintain their quality so that the students will be satisfied with the services provided, thus the vision and mission of the institution could be achieved. Based on the purposes of the study were to describe: (1) principles, standards, measures, and strategies of academic administrative services that performed by the administrative staff to the students, and (2) the factors that support and hinder staff's service. Type of research being used is a qualitative study with phenomeno-logical approach. The experiment was conducted at private IKIP in Semarang. The data source is the head of BAAK, head division of reporting, some administrative staffs, and some students, while a key-informant is the rector who responsible for all activities. Methods of data collection are in-depth interviews and observation, data analysis technique is using four components analysis, they are data collection, data reduction, data display, and withdrawing conclusion/verification. The results of the study are: (1) the implementation of academic administrative services performed in simplicity, certainty, politeness and friendliness with support from the facilities, but there is still a need of betterment, mainly related to room arrangement and filing, (2) the supporting factor of the implementation of administrative services is the availability of human resources in accordance with their competence, while inhibiting factor is the lack of service delivery facilities, making it less effective and less efficient in providing service.

Keywords: *academic; administration; and service.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 14 menyebutkan: "Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi". Dari ketiga jenjang pendidikan tersebut yang dikaji dalam penelitian ini adalah pendidikan tinggi, yaitu IKIP Swasta di Semarang.

Sebagai institusi jasa pendidikan bagi masyarakat umum, institusi/lembaga tentu memberikan pelayanan kepada publik (mahasiswa dan masyarakat). Pelayanan ini dititikberatkan pada pelayanan administrasi akademik disamping

pelayanan administrasi keuangan. Namun karena tujuan atau inti dari pelayanan pendidikan adalah bidang akademik, maka seolah-olah pelayanan administrasi keuangan menjadi terabaikan. Hal ini bisa terjadi, karena pelayanan administrasi keuangan telah melekat dengan sendirinya. Artinya pelayanan akademik akan diperoleh seorang mahasiswa manakala mahasiswa tersebut telah melaksanakan atau memenuhi kewajiban administrasi keuangan. Selain itu, suatu institusi tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan bagi mahasiswa (masyarakat), tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan “hidupnya”, hal ini bisa dipertahankan bila salah satu indikatornya mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini mutlak diperlukan agar tercipta suatu loyalitas bagi masyarakat yang kelak akan menjadi modal berharga bagi suatu organisasi di masa depan (Achmad, 2006:37). Oleh karenanya diperlukan konsep berwawasan pelanggan, yakni organisasi yang memusatkan perhatian pada pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Secara intern, pelayanan dihadapkan pada tuntutan dan pemuasan kepentingan berbagai pihak, seperti: pimpinan, pemegang saham (yayasan), karyawan dalam organisasi itu sendiri. Untuk kepentingan ini diperlukan adanya manajemen yang baik dan efektif sehingga mahasiswa sebagai “sasaran” penerima layanan akan merasa puas. Selain itu, walau di luar organisasi namun ada pihak yang ikut merasakan kepentingan dari keberhasilan pelayanan itu, yaitu orang tua mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Mengkaji masalah pelayanan, hal yang tidak bisa terlepas darinya adalah orang-orang atau personal yang terlibat, baik langsung memberikan pelayanan maupun orang yang tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu pimpinan. Personal di lingkungan organisasi kerja di sebut sebagai karyawan atau pegawai, merupakan orang-orang terpilih untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tertentu yang menjadi bidang garapan dari organisasi tersebut (Nawawi, 2007:87). Perkataan terpilih ini memberikan arti tidak semua orang bisa memberikan pelayanan, sebab itu seorang karyawan harus memiliki keterampilan tertentu agar pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif dan efisien, disamping itu mahasiswa sebagai penerima pelayanan juga akan memperoleh kepuasan. Dengan demikian tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan:

- 1) Prinsip, standar, langkah, dan strategi pelayanan administrasi akademik yang dilakukan oleh tenaga administrasi kepada mahasiswa.
- 2) Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang berakar pada latar belakang alamiah sebagai suatu keutuhan, mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif dan analisis data secara induktif (Moleong, 2004:34). Adapun pendekatan yang digunakan adalah feno-

menologi, yaitu suatu penelitian yang mengungkapkan kejadian dengan kondisi sebenarnya.

Data yang telah terkumpul di analisis agar dapat membantu peneliti dalam memahami dan menjelaskan kasus-kasus yang terjadi kemudian dibuat ikhtisar, sehingga dalam waktu singkat segera dapat dipahami dengan baik. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2004:101), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau tindakan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut pada bagian ini, jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, dan photo-photo. Narasumber terdiri dari tiga, yaitu; informan, dokumen, dan aktivitas, sedangkan teknik pengumpulan data melalui tiga cara, yaitu: dokumentasi, observasi, dan wawancara. Adapun untuk proses analisa data ada tiga komponen yang dilakukan oleh peneliti, yaitu: (1) reduksi data; (2) sajian data; dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Prinsip pelayanan administrasi IKIP Swasta di Semarang adalah kenyamanan. Standar pelayanan didasarkan pada waktu pelayanan, sarana pendukung, dan kompetensi petugas. Langkah yang ditempuh adalah selalu komitmen terhadap aturan (kalender pendidikan/akademik dan adanya lembaga penjamin mutu. Adapun strategi yang ditempuh adalah meningkatkan SDM dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi tenaga administrasi dan untuk tenaga edukatif mengikuti studi lanjut (S2 dan S3). Faktor yang menjadi pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya, sedang faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah sarana dan prasarana kurang memadai.

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian dapat dikemukakan bahwa prinsip pelayanan administrasi yang dilakukan IKIP Swasta di Semarang adalah kenyamanan, sedangkan standar pelayanan didasarkan pada waktu pelayanan. Langkah yang ditempuh adalah komitmen terhadap aturan (kalender akademik), dan strategi yang ditempuh yaitu peningkatan SDM, baik itu tenaga administrasi maupun tenaga edukatif. Temuan tersebut bila dibandingkan dengan artikel dari Goran Goldkhuhl yang berjudul; “*E-Service in public administration*” (Administrasi Pelayanan Publik), penelitian dilaksanakan di Swedia pada tahun 2007. Hasil penelitian menggambarkan pentingnya pemberian pelayanan yang disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan setempat. Hasil penelitian juga mengemukakan pentingnya pelayanan dengan satu arah/pintu sehingga tidak membingungkan orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di lembaga tempat penelitian dalam memberikan layanan selalu berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada mahasiswa Demikian juga tentang “pintu” pelayanan yang hanya satu, hal ini dilakukan agar mahasiswa tidak dibingungkan. Di lembaga tempat penelitian pembagian pelayanan telah dilakukan, untuk layanan administrasi

akademik terdapat di BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan), sedangkan pelayanan administrasi umum atau surat-menyurat, pelaksanaan layanan terpusat di BAU (Biro Administrasi Umum).

Strategi yang ditempuh pada dasarnya adalah untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan. Semua akan berhasil dengan baik, manakala didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Apabila dikaitkan dengan pemberian layanan di IKIP Swasta di Semarang, demi kelangsungan dan keberadaan institusi, lembaga telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikutsertakan tenaga pengajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, begitu juga dengan tenaga administrasinya. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia belum cukup memadai, sehingga hasil itu belum dapat dicapai secara maksimal. Inilah perbedaan nyata antara temuan penelitian dengan artikel yang dikemukakan.

Atas dasar paparan di atas, bila dipahami sepintas akan terlihat adanya perbedaan dan persamaan antara temuan penelitian dengan artikel/jurnal yang digunakan sebagai peneliti pendahulu. Persamaannya adalah: (1) pelayanan diperuntukkan bagi publik dengan prinsip kenyamanan, langkah dan strategi tidak bertentangan dengan kebudayaan setempat dan terdapat unsur-unsur atau komponen sebagai pedoman pemberian pelayanan, (2) dalam memberikan pelayanan perlu adanya sarana dan prasarana pendukung, baik itu SDM maupun perangkat elektronik/teknologi, sedangkan perbedaannya adalah: sarana dan prasarana yang tersedia dan digunakan sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan masih kurang, sehingga layanan yang dilaksanakan IKIP Swasta di Semarang kurang efektif dan efisien.

Apabila dikaji secara mendalam, prinsip pelayanan kenyamanan tersebut meliputi komponen yang bisa dilakukan melalui langkah sebagai berikut. Adanya komitmen terhadap manajemen, membangun tim sebagai penjamin mutu, adanya pengukuran kualitas, membangun kesadaran kualitas kepada orang-orang yang terlibat baik itu tenaga edukatif/dosen maupun tenaga administrasi, menerapkan evaluasi sebagai tindakan perbaikan, perlunya pendidikan dan pelatihan dan hal ini telah dilakukan baik untuk tenaga edukatif maupun tenaga administrasi, menyusun tujuan dengan jelas, dalam hal ini tujuan umum telah dicanangkan dalam visi dan misi lembaga, sedangkan secara khusus setiap kabag atau person yang menjabat memiliki pertelaahan tugas, sehingga dalam menjalankan tugasnya tidak terjadi tumpang tindih. Adapun strategi yang ditempuh IKIP Swasta di Semarang adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, baik itu kepada dosen ikut meningkatkan jenjang pendidikannya ke S2 (sudah seluruhnya) dan S3, sedangkan tenaga administrasi ada beberapa yang telah lulus S2, adapun untuk mahasiswa pada periode tertentu diadakan Latihan Kepemimpinan dan Manajemen Mahasiswa (LKMM), sebagai dasar dan modal untuk ikut berkiprah dalam organisasi dan dasar pemahaman tentang organisasi baik dalam kehidupan kampus maupun kehidupan dalam masyarakat.

Peningkatan SDM ini sangat penting, sebab tanpa adanya SDM yang cukup, maka tingkat pemikiran akan selalu kepada hal-hal yang konvensional dan

terjadi asing dengan hal-hal yang bersifat pembaharuan. Bahkan semua permasalahan yang muncul baik dari prinsip, standar, langkah dan strategi dalam pelaksanaan layanan sesuai dengan kajian jurnal yang terdapat penelitian pendahulu. Dalam jurnal tersebut bisa dikemukakan secara singkat bahwa manfaat potensial dari pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi ditunjukkan dengan adanya keefektifan dan keefisienan dalam pemberian layanan, sehingga semuanya mendukung jalannya sistem administrasi. Begitu pula dengan pentingnya pemberian pelayanan yang dikaitkan dengan perangkat elektronik atau sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan. Ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung layanan tidak bisa terpisahkan dari pelaksanaan pemberian layanan.

Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan budaya dan kebiasaan masyarakat 'sekitar, strategi ini ditempuh dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta kenyamanan, sehingga mampu memikat penerima layanan dan memberi kesan yang terbaik kepada mahasiswa. Selain itu juga terpusatnya tempat layanan, hal ini tidak membuat bingung bagi mahasiswa dalam menerima layanan, bahkan untuk memberikan layanan mahasiswa yang berasal dari berbagai kalangan dan berbagai latar belakang kelulusan, pemberian layanan juga dilakukan dengan tiga model, baik itu layanan manual yang mahasiswa datang langsung, internet, dan media promosi. Secara manual, mahasiswa datang langsung ke tempat pelayanan, yaitu BAAK untuk memperoleh pelayanan dan informasi akademik yang dibutuhkan. Sedangkan layanan melalui internet, IKIP Swasta di Semarang juga telah membuka dan memberikan layanan, bahkan pada jurusan tertentu, sebagian dosen telah membuka/menerima tugas dari mahasiswa melalui E-mail pribadi atau melalui E-mail jurusan. Adapun layanan melalui promosi, hal ini biasa dilakukan oleh perguruan tinggi lain, seperti memasang spanduk, baleho, pamflet atau brosur, dan melalui radio atau televisi. Dalam promosi ini dilakukan pada saat ada kegiatan penerimaan mahasiswa baru, Kuliah Kerja Nyata (KKN), Kuliah Kerja Lapangan (KKL), Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), Wisuda, heregistrasi, dan kegiatan-kegiatan yang sifatnya insidental. Hal ini dilakukan dengan harapan mahasiswa mudah menerima informasi dan masyarakat memiliki kepercayaan tentang keberadaan IKIP Swasta di Semarang tersebut. Selain itu juga dibuka kerja sama dengan instansi terkait sebagai bentuk pemberian layanan kepada mahasiswa, baik itu di dunia industri maupun di dunia pendidikan, seperti; Balai Latihan Kerja (BLK), PT. Raja Besi, PT. Coca-Cola, dan sebagainya. Dengan adanya kerja sama ini mahasiswa bisa praktek di perusahaan atau di balai latihan sesuai dengan tuntutan Kuliah Kerja Lapangan dari jurusan masing-masing.

Mengenai layanan di perguruan tinggi, khususnya IKIP Swasta di Semarang, setidaknya telah berpedoman pada bidang-bidang khusus, seperti; diterapkannya manajemen secara umum, dilakukannya pelaporan akutansi, disusun rencana anggaran dan perencanaan keuangan, penggunaan fasilitas demi kemajuan

manajemen, perencanaan dan peningkatan SDM, diikutsertakannya mahasiswa, tenaga pendidikan, dan tenaga administrasi ke dalam suatu asuransi, dan penyesuaian gaji dari ketetapan pemerintah. Dengan demikian peningkatan kualitas tersebut tidak hanya sebagai pelaksanaan aturan saja, tetapi juga memberikan konsekuensi dari pelaksanaan aturan tersebut. Namun kelemahannya adalah, sarana dan prasarana pendukung yang masih kurang sehingga pelaksanaan layanan belum memadai.

Adapun faktor yang menjadi pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik IKIP Swasta di Semarang adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan adalah kurangnya sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan. Temuan penelitian tersebut bila dibandingkan dengan jurnal dari penelitian pendahulu, maka bisa dikemukakan sebagai berikut. Jurnal dari David dan Farah (2004), penelitian dilakukan di Amerika Serikat dengan judul; "*Mainstreaming spatial data infrastructures in land management and administration*" (Infrastruktur tujuan pengadaan data dalam wilayah pelayanan dan administrasi). Hasil penelitian menyoroti pemanfaatan potensial dari peran data infrastruktur atau perangkat elektronik, dan pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi, termasuk di dalamnya dalam penataan dan pengarsipan surat-menyurat yang mudah dicari dan mudah dijangkau. Ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan tersebut selalu berpedoman pada tingkat efektif dan efisien dalam layanan, hal ini bisa terjadi karena didukung oleh perangkat elektronik yang memadai.

Berdasarkan jurnal di atas dapat dikemukakan bahwa secara umum pelayanan telah dilakukan IKIP Swasta di Semarang, tetapi sarana pendukung (elektronik) pelayanan masih terbatas, sehingga pelayanan-pelayanan tertentu dilakukan secara manual. Hal ini belum lagi dengan penataan dan pengarsipan surat-surat kurang rapih, menjadikan dalam memberikan pelayanan tidak efektif, bahkan dalam jurnal lain dikemukakan oleh Kapogiannis (2008) bahwa setiap warga bisa mengakses pelayanan melalui VPA (*Virtual Public Administration*). Ini menunjukkan bahwa perhatian pemerintah Amerika Serikat terhadap pelayanan publik sangat besar, bila dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh IKIP Swasta di Semarang, maka ada perbedaan yang sangat mencolok. IKIP Swasta di Semarang, dalam memberikan pelayanan masih bersifat manual. Dengan demikian jelas secara kualitas maupun kuantitas perbedaan pelayanan itu sangat jauh. Namun bukan berarti dalam pemberian layanan IKIP Swasta di Semarang ini tidak menyediakan sarana dan prasarana pendukung seperti halnya perangkat elektronik. IKIP Swasta di Semarang juga sudah menggunakan perangkat elektronik sebagai pelayanan, namun masih terbatas pada bidang-bidang tertentu, seperti; kartu mahasiswa, yudicium, daftar hadir kuliah, daftar hadir ujian, dan transkrip, dan sejenisnya. Disamping itu ada satu hal yang tidak bisa dilupakan bahwa dalam pemberian layanan tidak boleh dan harus selalu berdampingan dengan kebudayaan dan kebiasaan lokal. Jangan sampai pemberian pelayanan yang dilakukan justru bertentangan

dengan kebijakan suatu daerah atau wilayah tempat pelaksanaan layanan tersebut. Jurnal tersebut membahas pula mengenai pintu atau arah pelayanan yang tunggal, model-model pelayanan, aturan pelayanan, kepercayaan masyarakat, dan perlunya kerja sama dalam pelaksanaan layanan. Pentingnya pemberian layanan yang berdampingan atau disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan lokal. Salah satu strategi yang ditempuh oleh IKIP Swasta di Semarang adalah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah atau singkatnya kenyamanan, hal ini menunjukkan bahwa person atau tenaga administrasi yang memberikan pelayanan memberikan penghormatan kepada mahasiswa yang memerlukan pelayanan. Kondisi ini bila diterapkan dalam dunia industri adalah, “pembeli merupakan raja”. Selain itu, pelayanan administrasi akademik juga terpusat di BAAK, sehingga memudahkan mahasiswa yang membutuhkan pelayanan. Adapun untuk model pelayanan sendiri bisa dilakukan secara manual dan juga bisa dilakukan dengan bantuan alat elektronik seperti pemanfaatan internet. Namun karena ruangan BAAK kurang memadai atau kurang luas, sehingga kadang penempatan dan pengarsipan surat-menyurat tidak bisa ditempatkan secara rapih.

Di sisi lain, prinsip pelayanan yang dilakukan tidak akan berguna manakala tanpa ada person atau orang-orang sebagai penikmat atau “pelanggan”. Agar lembaga tetap eksis dan bertahan hidup serta mampu bersaing dengan lembaga lain (lebih-lebih yang sejenis), maka dalam pemberian pelayanan harus memiliki kiat-kiat atau strategi khusus. Hal ini perlu dilakukan agar ciri khusus dari pelaksanaan layanan itu muncul, dan bila perlu tidak dimiliki oleh lembaga lain. Strategi khusus itu meliputi cara perekrutan mahasiswa baru, perencanaan anggaran, strategi efektif untuk meningkatkan mutu atau kualitas lulusan, teknologi mendidik, strategi kemitraan lingkungan dengan daerah lain. Semua itu akan berhasil dengan baik, karena didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai. Apabila dikaitkan dengan pemberian layanan di IKIP Swasta di Semarang, demi kelangsungan dan keberadaan institusi telah melaksanakan berbagai promosi. Sedangkan kiat yang ditempuh adalah dengan mengikutsertakan tenaga pengajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (S2 dan S3), begitu juga dengan tenaga administrasinya. Namun karena sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat terbatas, sehingga hasil tersebut juga belum dapat dicapai secara maksimal.

Berdasarkan paparan tentang temuan penelitian yang dibandingkan dengan jurnal atau artikel yang digunakan, maka terlihat adanya persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah: temuan penelitian dan jurnal yang digunakan sama-sama sepakat bahwa dalam memberikan pelayanan perlunya peningkatan SDM yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Strategi yang ditempuh IKIP Swasta di Semarang adalah peningkatan SDM dengan mengikutsertakan tenaga administrasi dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan, bahkan beberapa tenaga administrasi ada yang telah lulus dan sedang S2, sedangkan tenaga edukatif semuanya hampir lulus S2 dan bahkan beberapa dosen sedang menempuh S3. Adapun perbedaannya adalah: sarana dan prasarana yang ter-

sedia dari jurnal mampu mendukung pelaksanaan layanan, sedangkan IKIP Swasta di Semarang masih terbatas, sehingga layanan yang diberikan kurang efektif dan efisien. Kekuranganeftifan ini terutama pada penataan ruangan dan pengarsipan yang masih bercampur antara surat keluar dan masuk serta kegiatan surat-menyurat harian lainnya, sehingga bila suatu waktu dibutuhkan memerlukan waktu yang lama dalam pencarian, hal ini menunjukkan kurang efisien bila di lihat dari waktu yang digunakan. Dari perbedaan tersebut dapat dikemukakan bahwa faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, hal ini bila dikaji akan memberikan gambaran sebagai berikut. Manfaat potensial pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi. Hal ini terlihat dari pemberian layanan yang dikelola melalui manajemen yang sangat hati-hati. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh IKIP Swasta di Semarang adalah mencari tenaga potensial dengan basis ijazah yang disesuaikan dengan pemberian layanan, ini merupakan langkah yang sangat efektif.

Pentingnya pemberian pelayanan yang dikaitkan dengan perangkat elektronik, hal ini telah dilakukan oleh IKIP Swasta di Semarang dengan menyediakan sarana dan prasarana komputer yang cukup disertai dengan SDM atau tenaga pengoperasional yang mampu dan handal. Pentingnya pemberian layanan yang disesuaikan dengan kebudayaan dan kebiasaan setempat, hal ini menjadikan penerima layanan memberikan tanggapan dengan baik. Pelayanan dengan sopan dan ramah serta kenyamanan, merupakan strategi bahkan dijadikan seperti halnya motto pelayanan. Demi kelangsungan dan eksistensi lembaga tersebut, IKIP Swasta di Semarang menempuh strategi promosi yang diperuntukkan bagi khalayak ramai atau publik. Langkah promosi untuk publik ini perlu dilakukan, sebab mahasiswa termasuk civitas akademika, sehingga promosi ke dalam kampus sendiri telah biasa dilakukan, baik itu melalui majalah dinding, papan pengumuman, brosur atau pamflet. Selain itu juga dibuka pelayanan melalui internet sehingga untuk promosi kepada mahasiswa tidak mengalami kendala yang berarti. Untuk kepentingan pelayanan baik kepada mahasiswa maupun kepentingan tenaga pendidik dan tenaga administrasi, lembaga menerapkan manajemen bersifat umum, sehingga semua pihak mudah memahami, adanya pelaporan akuntansi dan keuangan, auditing dan pelaporan, disusunnya Rencana Anggaran Pendapatan dan Belana (RABIN) satu semester dan tahunan, pemeliharaan dan pengembangan fasilitas, dan tidak henti-hentinya berusaha meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan SDM yang terlibat. Peningkatan SDM ini tidak terbatas pada tenaga pendidik (dosen) saja, tetapi juga dilakukan pada tenaga administrasi yang langsung memberikan pelayanan di lapangan.

SIMPULAN

Pelaksanaan layanan administrasi akademik IKIP Swasta di Semarang dilakukan dengan prinsip kenyamanan, baik bagi penerima maupun pelaksana

layanan. Sedangkan faktor pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya, adapun faktor penghambat pelaksanaan layanan adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sebagai pendukung sehingga bila dilihat dari segi waktu pelayanan kurang efektif dan kurang efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Nur., dan Ainaini, Maksum., 2006, *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika, Jurnal: Jurnal Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan, Vol. 19 No. 2, Desember 2006.
- Amelsvoort, Van Gonnie, Hendriks A. Marian, & Scheerens, Jaap, 2008, *Selection and Development of International Indicators on Staffing*, *Journal Education Economics*, Vol. 8, No. 1.
- Kapogiannis, Georgios, T., 2008, *Virtual Public Administration: Improving Public Administration Procedures through Project Management*, Manchester: University of Salford.
- Moleong, Lexy, J., 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Hadari dan Martini, 2007, *Ilmu Administrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Scott, Jennifer. Ms., 2009, 2009, *Region 10 Education Service Center: Components and Competencies School Business and Support Services*, Texas: Education Agency.
- Strauss, George & Sayles, R. Leonaard, 2008, *Personal – The Human Problems of Management*, Penerjemah: Hadikusumo, M. Grace & Hamyah, Rochmulyati, Jakarta: Teruna Grafica.
- Taylor, Susanne, 2003, *The Roles a Director, Cooperative Education: Leading, Managing and Administration*, *Asia Pasific Journal of Cooperative Education*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20, 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, Bandung: Citra Umbara.