

Tugas Matakuliah

Teori Birokrasi

**PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**



Dosen Pengampu:

Retno Kusumawiranti, S.Sos., M.PA.

Disusun oleh:

Supomo (131312156)

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA MATARAM YOGYAKARTA
TAHUN 2014/2015**

DAFTAR ISI

Cover	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Abstrak	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	3
C. Metode Penelitian	4
BAB II PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	5
BAB III KESIMPULAN	13
DAFTAR PUSTAKA	15

ABSTRAK

Sistem manajemen yang baik dan dijalankan secara efektif tidak akan memperumit birokrasi organisasi. Sistem ini akan memastikan bahwa organisasi mengidentifikasi kebutuhan pelanggannya; menetapkan proses-proses yang digunakan dalam menyediakan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan-persyaratan tersebut; mengidentifikasi cara terbaik untuk mengendalikan tiap proses; dan memastikan bahwa pengendalian dilaksanakan secara efektif. Sistem manajemen yang efektif juga akan memastikan bahwa suatu organisasi memantau dan mengukur kinerjanya serta mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan

Cara yang ditempuh oleh suatu organisasi untuk membangun dan menjalankan suatu sistem manajemen tergantung pada beberapa faktor: budaya, pasar, pelanggan dan politik. Menjalankan suatu sistem manajemen merupakan suatu keputusan yang strategis yang akan berdampak signifikan pada cara kerja organisasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi didalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi merupakan upaya memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia. Perbaikan ini dilakukan menyeluruh terhadap unsur-unsur yang terkait didalamnya. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meingkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut. Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Seiring dengan perkembangan organisasi atau perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, teori-teori tentang kualitas pelayanan (*service quality*) pun banyak dihasilkan. Parasuraman (dalam Tjiptono, 1997) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) Daya tanggap (responsibility), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. (5) Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

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 Institut Seni Indonesia Yogyakarta (ISI Yogyakarta).

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 dan sistem manajemen 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, mahasiswa dan 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.

B. Tujuan Penelitian:

1. Mengetahui prinsip, standar, langkah, dan strategi pelayanan administrasi akademik yang dilakukan oleh tenaga administrasi kepada mahasiswa.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan.

C. 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 fenomenologi, 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.

BAB II

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Prinsip pelayanan administrasi ISI Yogyakarta 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 mengikutkan 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 ISI Yogyakarta 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. 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 BAAKPSI (Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Sistem Informasi), sedangkan pelayanan administrasi umum atau surat-menyurat, pelaksanaan layanan terpusat di BAUK (Biro Administrasi Umum dan Keuangan).

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 ISI Yogyakarta, 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.

Atas dasar paparan di atas, bila dipahami sepintas akan ada temuan penelitian, yaitu: (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 sarana dan prasarana yang tersedia dan digunakan sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan masih kurang, sehingga layanan yang dilaksanakan ISI Yogyakarta belum 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 ISI Yogyakarta 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. Secara singkat dikemukakan 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 BAAKPSI untuk memperoleh pelayanan dan informasi akademik yang dibutuhkan. Sedangkan layanan melalui internet, ISI Yogyakarta 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, Studi Orientasi Profesi (SOP), 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 ISI Yogyakarta 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. Dengan adanya kerja sama mahasiswa bisa praktek diperusahaan atau di balai latihan sesuai dengan tuntutan Kuliah Kerja Lapangan dari jurusan masing-masing.

Mengenai layanan di perguruan tinggi, khususnya ISI Yogyakarta, 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 ISI Yogyakarta adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan adalah kurangnya sarana dan prasarana sebagai pendukung pelaksanaan layanan.

Temuan penelitian tersebut dikemukakan sebagai berikut. Penelitian 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 menyoroiti pemanfaatan potensial dari peran data infrastruktur atau perangkat elektronik, dan pemberian layanan yang dikaitkan dengan manajemen atau pengelolaan dalam suatu organisasi, termasuk didalamnya 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 penelitian di atas dapat dikemukakan bahwa secara umum pelayanan telah dilakukan ISI Yogyakarta, 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. Ini menunjukkan bahwa perhatian pemerintah Amerika Serikat terhadap pelayanan publik sangat besar, bila dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan oleh ISI Yogyakarta, maka ada perbedaan yang sangat mencolok. ISI Yogyakarta, dalam memberikan pelayanan masih bersifat manual. Dengan demikian jelas secara kualitas maupun kuantitas perbedaan pelayanan itu sangat jauh. Namun bukan berarti dalam pemberian layanan ISI Yogyakarta ini tidak menyediakan sarana dan prasarana pendukung seperti halnya perangkat elektronik. ISI Yogyakarta 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. Penelitian 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

ISI Yogyakarta 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 ISI Yogyakarta, 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 penelitian atau artikel yang digunakan, maka terlihat adanya persamaan dan perbedaan. Persamaannya adalah: temuan penelitian dan penelitian yang digunakan sama-sama sepakat bahwa dalam memberikan pelayanan perlunya peningkatan SDM yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Strategi yang ditempuh ISI Yogyakarta 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 tersedia dari penelitian mampu mendukung pelaksanaan layanan, sedangkan ISI Yogyakarta masih terbatas, sehingga layanan yang diberikan kurang efektif dan efisien. Kekurangan efektifitas 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 dilihat 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 ISI Yogyakarta 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 ISI Yogyakarta 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, ISI Yogyakarta 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 Belanja 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.

BAB III

KESIMPULAN

Dalam upaya meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan maka fokus utama dari Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan Sistem Informasi ISI Yogyakarta diarahkan kepada faktor dominan dari organisasi untuk mempertahankan keberadaannya. Pentingnya standar kerja dalam hal ini mengenai *Work Instruction* atau Instruksi kerja dan *Standard Operation Procedure (SOP)*/Prosedur kerja disebabkan karena pada hakekatnya standar kerja merupakan pedoman untuk meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menjadi evaluasi keberhasilan dalam bidang tugas dan pekerjaannya. Dengan demikian bagi setiap manajemen perusahaan menyadari pentingnya Standar kerja di dalam melakukan suatu kegiatan di dalam institusi atau perusahaan

Layanan administrasi akademik ISI Yogyakarta dilakukan dengan prinsip kenyamanan, baik bagi penerima maupun pelaksana layanan. Sedangkan faktor pendorong pelaksanaan layanan administrasi akademik adalah tersedianya SDM sesuai dengan kompetensinya dan upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik adalah :

1. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap pelaksana administrasi akademik pada bidang yang sesuai dengan kompetensi yang disyaratkan.
2. Melakukan koordinasi secara kontinue sehingga terjalin kerjasama yang baik antara jurusan dan bagian administrasi akademik & kemahasiswaan sehingga pelayanan dapat optimal.
3. Melakukan pertemuan dan pelatihan untuk pegawai akademik untuk mensosialisasikan sistem aplikasi baru dan menciptakan budaya kerja yang baru yaitu bekerja secara komputerisasi seluruh kegiatan, agar pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan termonitor.
4. Dengan terpenuhinya sarana dan prasarana tentu dalam hal pelayanan akademik akan berjalan dengan lancar.

5. Disusunnya Buku Panduan Sistem dan Prosedur di Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan Sistem Informasi, sebagai petunjuk atau panduan kerja bagi yang melakukan proses tersebut dan Menghindari terjadinya penyimpangan proses serta menjaga agar proses yang dilakukan oleh siapapun tetap sama

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ahmad, Nur., dan Ainaini, Maksu., 2006, *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta*, Empirika, Penelitian: Penelitian Ekonomi, Bisnis dan Pembangunan, Vol. 19 No. 2, Desember 2006.
- Moleong, Lexy, J., 2003, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdab Karya.
- Nawawi, Hadari dan Martini, 2007, *Ilmu Administrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Strauss, George & Sayles, R. Leonaard, 2008, *Personal – The Human Problems of Management*, Penerjemah: Hadikusumo, M. Grace & Hamyah, Rochmulyati, Jakarta: Teruna Grafica.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20, 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, Bandung: Citra Umbara