

PERSEPSI MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG

M. Hasbi

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang
Email: m.hasbi@gmail.com

Abstrak: Pada perguruan tinggi, pelayanan administrasi termasuk salah satu pilar utama dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan tri dharmanya, utamanya aspek pendidikan/perkuliahannya. Pelayanan administrasi ini difokuskan pada pemberian bantuan kepada mahasiswa dalam hal registrasi, alih kredit, mendapatkan bahan ajar, transkrip, ijazah, dan sistem informasi. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan pelayanan administrasi dan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi. Dari data observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap 19 mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam dan 8 orang staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari beberapa dimensi pelayanan, yaitu: a. Reliability, b. Responseveness, c. Assurance, d. Empathy, dan e. Tangibles. Faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasinya: pembagian beban kerja, perhatian dan pengawasan dari pimpinan, sarana dan prasarana, kesadaran staf administrasi terhadap tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi-nya), aturan yang menjadi landasan layanan kerja pelayanan, dan keterampilan petugas administrasi. Persepsi mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah dinyatakan kurang baik.

Kata kunci: pelayanan administrasi, pelayanan publik, pelayanan prima.

Abstract: In high education, administrative service is one of fundamental pillars in managing educational activities. Administrative service is focused on managing student registration, credit-change, learning material, academic transcript, certificate, and information system. This research was aimed at describing administrative service and describing factors influencing it, and explaining students's perception of administrative service given. From observation, documentation, and interview data with 19 students of MPI and 8 administration staff of Faculty of Tarbiyah, UIN RF Palembang, it revealed several dimensions of the quality of adm service consisting of: a. Reliability, b. Responseveness, c. Assurance, d. Empathy, and e. Tangibles. Meanwhile, factor influencing the adminitratve service consist of division of work load, care and supervision from the top management, infrastructure and structures, staff awareness of their core function and task, SOP, skill of the staff. Students's perception of administrative service is also not positive.

Keywords: administrative service, public service

Pendahuluan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991: 14) menyatakan karakteristik pelayanan adalah pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan penngaruh yang bersifat tindakan sosial. Dalam pengertian lebih luas pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sedangkan kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai tujuan (Ngalim Purwanto, 1993: 2). Administrasi secara sempit didefinisikan Ulbert sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit ini lebih dikenal dengan istilah tata usaha. Jadi, pelayanan administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu, melayani dalam hal penyusunan, pencatatan data serta informasi secara sistematis.

Pada perguruan tinggi, pelayanan administrasi termasuk salah satu pilar utama dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan perkuliahan. Jika sistem pelayanan administrasinya baik tentu nantinya mampu menjalankan semua hal yang berkaitan dengan perkuliahan maupun hal-hal lainnya dengan baik. Salah satu pihak yang bersentuhan langsung dengan pelayanan administrasi di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Bahkan dapat dikatakan bahwa mahasiswa adalah *stakeholder* inti, karena menjadi pihak yang berkepentingan dan langsung dipengaruhi oleh manajemen perguruan tinggi. Kontribusi penting yang dilakukan oleh perguruan tinggi dalam hal ini para karyawan/staf di Fakultas adalah dalam bentuk layanan administrasi yang memadai kepada mahasiswa. Pelayanan administrasi di perguruan tinggi difokuskan pada pemberian bantuan kepada mahasiswa dalam hal registrasi, mendapatkan bahan ajar, alih kredit, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi proses belajar mahasiswa. Menurut Tampubolon (2010), pelayanan administrasi di perguruan tinggi antara lain dalam bentuk jasa registrasi, transkrip, ijazah, dan sistem informasi.

Prodi Manajemen Pendidikan Islam merupakan salah satu program studi yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Selama ini, berdasarkan observasi awal penulis terdapat gejala-gejala yang berkaitan dengan

pelayanan administrasi di fakultas Tarbiyah dan Keguruan, misalnya keluhan mahasiswa tentang lamban dan kurang tertibnya pelayanan administrasi, seperti pelayanan Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS), jadwal kuliah, pengurusan transkrip nilai, nilai pembimbing skripsi, mengurus surat keterangan, SK penggantian judul skripsi, dan lain-lain. Selain lamban dan kurang tertib, pelayanan administrasi tersebut juga terkesan membingungkan mahasiswa. Misalnya, ketika mahasiswa sedang ujian munaqasyah, nilai dari pembimbing masih belum jelas dimana rimbanya. Di satu sisi panitia ujian menanyakan langsung kepada mahasiswa yang bersangkutan, tetapi di sisi lain mahasiswa mengaku telah menyerahkan nilai dari pembimbingnya tersebut kepada panitia.

Masih banyak lagi persoalan-persoalan seputar pelayanan administrasi yang sering dialami oleh mahasiswa fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Misalnya, KHS yang jadwal pembagiannya sering molor dari jadwal yang sudah dijanjikan, pengurusan transkrip nilai yang bertele-tele, bahkan pernah ada kasus mahasiswa memalsukan transkrip nilainya. Semua ini setidaknya mengindikasikan ketidakberesan dalam pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Untuk itu penelitian ini ingin membahas lebih

dalam tentang bagaimana sebenarnya pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dengan judul: “Persepsi Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penjajagan (*exploratory research*) dan pendekatan diagnosis situasi. Menurut Siswoyo (2004: 52), penelitian penjajagan akan sangat membantu untuk menghasilkan diagnosis awal dan berbagai dimensi terhadap permasalahan riil yang dihadapi sehingga proyek penelitian berikutnya tepat memenuhi sasaran yang dikehendaki.

Penetapan subyek penelitian (informan penelitian) dilakukan secara *purposive sampling* yakni penetapan subjek penelitian berdasarkan kepada pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2008: 300). Pertimbangan tertentu itu juga dapat termasuk keterlibatan subjek dengan masalah yang diteliti, pemahaman subjek terhadap persoalan yang diungkap serta kerelaan dan kesediaan subjek untuk memberikan informasi. Dengan berbagai pertimbangan tersebut, maka ditetapkan subjek penelitian ini adalah

mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2011, 2012, dan 2013. Hal ini didasarkan pertimbangan bahwa mahasiswa pada angkatan tersebut paling sering berurusan dengan pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun informasi, sedangkan informasi itu sendiri adalah hasil pengelolaan data yang dipakai untuk suatu keperluan (Suharsimi Arikunto, 1992: 98). Dalam upaya pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa metode yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, data kemudian diolah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman meliputi: *data collection period, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification*.

Pembahasan

Layanan berasal dari kata *service*, Kotler (2008: 444) mendefinisikan *service is any act and performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product* (layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak dapat menawarkannya kepada pihak

yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat kepemilikan, apa pun produksinya mungkin tidak terikat dengan suatu produk fisik).

Secara sederhana pelayanan administrasi dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara sempit, pelayanan administrasi dipahami sebagai kegiatan pelayanan di bidang ketatausahaan. Pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang berkaitan dengan pendidikan di perguruan tinggi. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan administrasi.

Untuk mengukur kualitas suatu layanan, khususnya dalam hal pelayanan administrasi, dapat menggunakan lima dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Leonard L. Berry dalam "A model of Service Quality and its Implication for Future research" yang dikutip oleh Kotler (2003: 455) yang mencakup: a) *reliability*, b) *responseveness*, c) *assurance*, d) *empathy*, dan e) *tangibles*.

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, konsisten dan adanya kesesuaian pelayanan. Di lingkungan pendidikan tinggi, hal ini dapat dilihat dari segi prosedur pelayanan administrasi mahasiswa yang tepat, cepat dan tidak berbelit-belit.

Responsiveness (kemampuan reaksi) adalah kemampuan dari staf bagian administrasi untuk membantu pelanggannya, yaitu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukannya. Dalam lingkungan perguruan tinggi hal ini dapat dilihat dari segi kemampuan staf administrasi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan mahasiswa. Para staf memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti serta bertindak cepat saat mahasiswa membutuhkan bantuan mereka.

Assurance (kepastian) adalah kemampuan staf untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan/mahasiswa.

Sedangkan *empathy* merupakan kesediaan staf untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Tangibles (yang terukur) ini berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. Dalam lingkungan pendidikan tinggi, fasilitas fisik pelayanan administrasi bisa dilihat dari kebersihan, kerapihan, dan

kenyamanan ruang pelayanan administrasi, termasuk juga penataan ruangan, baik interior maupun eksterior.

Deskripsi Pelayanan Administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Pelayanan administrasi termasuk salah satu pelayanan publik, sehingga peneliti menggunakan asas-asas, prinsip-prinsip serta dimensi pelayanan publik sebagai indikator untuk mendeskripsikan pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan teori pelayanan administrasi publik prima, untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan). Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Bagian Tata Usaha (KaTU) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Saiful Arifin, M.Si., M.H., pada tanggal 20 Juli 2015, menurut beliau staf administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah memiliki keandalan dalam melakukan kegiatan pelayanan administrasi. Hal ini tampak pada prosedur pelayanan yang menurut KaTU cukup cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Ketika hal ini peneliti tanyakan kepada kepala Sub Akademik (KaSub Akademik) Nuryati, M.M., dan Kepala Sub Umum (KaSub Umum), Indra

Yuhanto, S.E., keduanya sepakat bahwa secara umum staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah memiliki keandalan yang cukup. Namun, baik KaTU, KaSub Akademik, maupun KaSub Umum, ketiganya mengakui bahwa memang masih ada beberapa staf administrasi yang kurang cepat dan kurang tepat dalam melayani mahasiswa, sehingga terkesan berbelit-belit dan membingungkan mahasiswa. Sementara itu, berdasarkan observasi peneliti, staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memang kurang andal dalam melayani mahasiswa. Hal ini misalnya sering tampak pada inkonsistensi pelayanan. Salah satu indikator keandalan adalah konsistensi pelayanan. Dari sisi ini, peneliti mengamati pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sering tidak konsisten, hari ini cepat, tetapi besok belum tentu cepat. Sepertinya ada pengaruh *mood* staf dalam melayani mahasiswa.

2. *Responseveness* (kemampuan reaksi). Indikator pelayanan administrasi yang *responsiveness* adalah :

- a. Staf administrasi cepat tanggap dalam melayani keluhan dan kebutuhan mahasiswa.
- b. Staf administrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa.

Ketika peneliti mewawancarai staf administrasi Fakultas

Tarbiyah dan Keguruan, mereka mengatakan bahwa mereka cepat tanggap (cepat merespon) untuk membantu dan melayani mahasiswa. “kami menyadari betul tugas dan tanggung jawab kami”, demikian kata KaTU, Saiful Arifin, M.Si., M.H. Beliau juga mengatakan bahwa menurut pengamatannya, staf administrasi telah bereaksi cepat ketika melayani keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Staf juga sudah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti, informasi tentang prosedur pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan relatif kurang jelas, mislanya, tidak ada petunjuk pelayanan administrasi yang jelas di bagian administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Akibatnya, mahasiswa sering salah prosedur.

3. *Assurance* (kepastian). Assurance berupa kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan (konsumen). Menurut KaTU dan KaSub Akademik, pada wawancara tanggal 9 Agustus 2015, kebanyakan staf tidak memiliki latar belakang pendidikan administrasi. Dari seluruh staf administrasi yang ada, hanya 1 orang yang memang memiliki latar

belakang pendidikan administrasi, yaitu Ibrahim Lakoni. Selebihnya ada yang latar belakang pendidikannya komputer, ekonomi, dan studi Islam. Ketidaksesuaian latar belakang staf ini mempengaruhi kemampuan mereka dalam melayani mahasiswa. Akibatnya, dalam pelayanan administrasi seringkali staf tidak begitu meyakinkan. Sepengamatan peneliti memang betul adanya, staf melayani lebih banyak mengandalkan pengalaman. Akibat pengetahuan yang minim di bidang administrasi tersebut maka ketika melayani mahasiswa sering terjadi kesalahan.

4. *Empathy*. Empati adalah kesediaan pegawai untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Menurut KaSub Akademik, pada wawancara tanggal 9 Agustus 2015, staf administrasi fakultas sudah cukup berempati terhadap mahasiswa. Hanya saja, terkadang kondisional juga. Berdasarkan pengamatan peneliti, memang ada unsur *mood-mood*-an staf administrasi dalam melayani mahasiswa. Kalau beban tugas sedang tinggi, mahasiswa sedang ramai berurusan, maka staf cenderung emosional, cemberut, marah, dan mengoper-oper tanggung jawab, biasanya menjadi kecenderungan terjadi.
5. *Tangibles*. *Tangibles* adalah berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi. Di Perguruan Tinggi, fasilitas fisik

pelayanan administrasi bisa dilihat dari kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang pelayanan administrasi, termasuk juga penataan ruangan, baik interior maupun eksterior. Menurut keterangan dari KaTU bahwa penampilan staf secara fisik sudah cukup rapi. Untuk fasilitas fisik menurut staf Akademik belum memadai. Misalnya jumlah komputer yang beroperasi tidak sesuai dengan jumlah staf administrasi, sehingga beberapa orang staf kadang mengetik menggunakan komputer staf lain, kelengkapan ATK juga perlu ditambah agar pelayanan administrasi berjalan lancar. Dari sisi kebersihan ruangan, menurut KaSub Akademik sudah cukup bersih, karena ruang administrasi ini memang dibersihkan secara teratur oleh petugas *cleaning service* baik pagi maupun sore. Salah satu solusi yang cukup baik, sekarang di tiap prodi sudah ada staf administrasi yang bertugas melayani mahasiswa dalam beberapa hal, misalnya pengecekan transkrip nilai dan pengumpulan berkas beasiswa.

6. Kesederhanaan. Pelayanan administrasi yang berdasarkan prinsip kesederhanaan, maksudnya prosedur pelayanan administrasi tersebut tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan cenderung

berbelit-belit dan tidak mudah dipahami oleh mahasiswa, walaupun tidak pada semua urusan administrasi. Misalnya, Prosedur dalam mengurus nilai yang belum keluar seringkali membingungkan mahasiswa. Mahasiswa langsung menemui staf administrasi bagian nilai, namun mereka ditolak. Idealnya, ada SOP yang ditempel di dinding, sehingga mahasiswa dapat membacanya dan memahami alur proses administrasi yang harus mereka tempuh ketika akan mengurus atau komplain tentang urusan administrasi fakultas.

7. Kejelasan. Maksudnya kejelasan ini meliputi ; a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, dan b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Jika dianalisis dari prinsip kejelasan, maka pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan belum berlandaskan prinsip ini secara utuh. Berdasarkan observasi peneliti, prosedur teknis layanan administrasi mahasiswa di fakultas relatif kurang jelas. Misalnya, masalah pengurusan administrasi untuk bea siswa. Tidak ada keterangan yang jelas tentang alur pengurusan beasiswa yang harus ditempuh oleh mahasiswa, terutama beasiswa untuk mahasiswa

berprestasi. Akibat ketidakjelasan prosedur teknis ini, mahasiswa yang sedang mengurus administrasi untuk bea siswa sering bingung dan tidak tahu harus bertanya dengan siapa. Salah seorang staf administrasi yang kebetulan ditanya oleh mahasiswa juga tidak dapat memberikan kepastian jawaban.

8. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan pengamatan peneliti, pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan belum menganut prinsip kepastian waktu. Sebab cukup banyak keluhan yang terdengar dari mahasiswa dan juga alotnya urusan administrasi di pengajaran. Misalnya, untuk mengurus transkrip nilai saja, butuh waktu sehari-hari, bahkan ada yang sampai dua minggu.
9. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Berdasarkan pengamatan peneliti, produk pelayanan administrasi yang dihasilkan staf di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan cukup akurat, benar, tepat dan sah.
10. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dari sisi proses, menurut pengamatan peneliti, pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan belum berdasarkan pada prinsip keamanan. Hal ini tampak pada beberapa kasus hilangnya berkas mahasiswa.

Misalnya, seorang mahasiswa prodi MPI yang bernama Ria Afrika pernah mengajukan surat permohonan *Stop Out* sekitar awal Januari 2012. Surat itu ia masukkan ke staf administrasi bagian akademik. Seminggu kemudian, ketika ia menanyakan kembali jalannya surat tersebut, staf administrasi mengatakan bahwa surat tersebut hilang. Hal ini seharusnya tidak perlu terjadi, jika pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan berdasarkan prinsip keamanan.

11. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik. Berdasarkan observasi peneliti, prinsip tanggung jawab ini juga belum sepenuhnya menjadi landasan kerja bagi staf administrasi fakultas. Sebab, sering tampak staf administrasi yang ogah-ogahan melayani mahasiswa. Terkesan bahwa ada unsur *mood* staf dalam melakukan pelayanan administrasi. Staf yang bertanggungjawab seharusnya berkerja tidak berdasarkan *mood*. Sejelek apa pun *mood*, pelayanan harus tetap diberikan sebagai wujud rasa tanggung jawab dan sikap profesional abdi masyarakat.
12. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan

prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Jika diamati secara fisik, maka tampak bahwa sarana dan prasarana kerja yang mendukung pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memang belum memadai. Misalnya, tidak setiap staf memiliki komputer. Begitu juga dengan jumlah printer yang relatif kurang. Akibatnya, mahasiswa sering tidak tahu harus menemui siapa ketika akan mengurus beasiswa, surat keterangan, ataupun surat izin penelitian. Informasi tentang nama-nama petugas/staf yang berkaitan dengan pelayanan tersebut hanya beredar dari mulut ke mulut mahasiswa, sehingga tingkat kesalahannya realtif tinggi.

13. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Berdasarkan pengamatan peneliti, tempat/lokasi pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah cukup mudah diakses oleh mahasiswa. Dengan kata lain, tempatnya mudah dijangkau, letaknya di lantai 1 (dasar) gedung Fakulter Tarbiyah dan keguruan.
14. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan

harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Sejauh pengamatan peneliti, secara umum staf administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah melakukan pelayanan berdasarkan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Namun, terkadang masih ada saja staf yang kurang disiplin, kurang sopan dan kurang ramah ketika melayani mahasiswa. Biasanya kondisi ini terjadi ketika beban kerja sedang tinggi. Terkadang, ketika jumlah mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan administrasi membludak, maka staf cenderung emosional. Jika emosional sudah berbicara, maka biasanya sikap ramah berganti menjadi ketus.

15. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Berdasarkan pengamatan peneliti, untuk lingkungan pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan relatif belum tertib dan belum teratur. Dari sudut tata letak, lemari, meja, dan arsip-arsip belum tertata dengan rapi, ruang tunggu untuk belum disiapkan. Mahasiswa yang sedang berurusan masih

menunggu sambil duduk-duduk di teras luar ruangan administrasi. Arsip-arsip yang belum tertata dengan rapi memberi kesan berantakan dan berserakan. Namun aspek kebersihan relatif masih terjaga di ruang administrasi walau aspek keindahan belum tampak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Berdasarkan wawancara dengan KaTU, KaSub Akademik, KaSub Umum, dan staf administrasi bagian input data serta nilai pada tanggal 10 Juli 2015, maka diperoleh keterangan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan adalah:

1. Pembagian beban kerja yang belum proporsional. Hal ini diakui oleh Apridin, selaku staf administrasi bagian input nilai transkrip. Menurutnya pembagian kerja yang ada belum berimbang. Ada staf administrasi yang agak santai kerjanya, karena beban kerjanya sedikit. Sementara itu, ada staf yang selalu sibuk melayani mahasiswa, karena beban kerjanya banyak, misalnya bagian input transkrip nilai, demikian tegas Rian. Sebenarnya, menurut pengamatan peneliti, pembagian kerja pada tiap staf sudah cukup proporsional. TUPOKSI juga sudah cukup jelas. Hanya saja, tampaknya masih banyak staf yang

kurang menyadari tugas pokok dan fungsinya. Akibatnya, tugas yang seharusnya dikerjakan oleh staf umum, misalnya malah dikerjakan oleh staf akademik. Selain itu, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memang memiliki beban tugas yang lebih banyak dibandingkan dengan fakultas lain. Misalnya, selain program mahasiswa reguler, di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan juga ada program mahasiswa kualifikasi. Belum lagi sebagai salah satu LPTK, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan secara rutin setiap tahun menyelenggarakan kegiatan PLPG. Banyaknya kegiatan yang ada di fakultas ini mengakibatkan beban kerja staf administrasi juga bertambah. Kalau masalah proporsional, sebenarnya dipengaruhi unsur profesional juga. Staf yang profesional, biasanya memang diberi tugas lebih banyak dari pimpinan. Bukan karena pilih kasih, tetapi pimpinan memang memberikan banyak tugas tambahan kepada orang-orang yang dipandang mampu bertanggung jawab dan *credible* (dapat dipercaya). Satu langkah yang cukup *brilliant* dilakukan oleh pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sekarang adalah di tiap prodi ada staf administrasi yang berstatus tenaga kontrak. Staf tersebut bertugas melakukan pelayanan administrasi di tingkat prodi. Cara ini setidaknya membantu meringankan beban

kerja staf administrasi di fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah.

2. Kurangnya perhatian dan pengawasan dari pimpinan. Faktor ini mempengaruhi pelayanan administrasi terhadap mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, hal ini diakui oleh beberapa staf administrasi fakultas. Misalnya, Ibu Ely Rahmayanti menjelaskan bahwa kurang ada pengawasan dari pimpinan terhadap bawahan. Perhatian kepada bawahan hanya pada orang-orang tertentu saja, imbuhnya. Keterangan ini sepertinya agak dipengaruhi unsur emosional. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti, faktor pengawasan (kontrol) dari pimpinan memang agak kurang terhadap kinerja staf administrasi. Sebenarnya, fungsi pengawasan terhadap staf dapat dilakukan secara langsung oleh KaTU, KaSub Akademik, dan KaSub Umum. Misalnya, untuk urusan administrasi pengajuan bea siswa dilakukan pengawasan langsung oleh KaTU dengan azas amanah, bukan malah kongkalingkong. Demikian juga untuk urusan transkrip nilai, sebaiknya dilakukan pengawasan juga agar tidak muncul praktik pemalsuan nilai.
3. Kurangnya sarana dan prasarana. Menurut staf bagian input data di Fakultas Tarbiyah dan keguruan, jumlah komputer di bagian input

data perlu ditambah agar dapat melakukan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa. Peneliti juga melihat bahwa jumlah lemari arsip juga perlu ditambah, agar tidak ada lagi arsip yang berserakan di lantai karena lemari yang ada tidak dapat lagi menampungnya. Apridin juga menambahkan bahwa ATK juga perlu dilengkapi agar pelayanan administrasi dapat berjalan dengan lancar.

4. Kurangnya kesadaran staf administrasi terhadap tugas pokok dan fungsinya (TUPOKSI). Berdasarkan pengamatan peneliti, kesadaran staf administrasi terhadap TUPOKSI-nya masih rendah. Hal ini, misalnya tampak pada seringnya staf melalaikan tugas-tugasnya. Staf yang seharusnya bertugas melayani mahasiswa yang mengurus perubahan judul skripsi, tampak asal-asalan melaksanakan tugasnya. Sering terdengar keluhan mahasiswa ke prodi tentang lambannya pengurusan surat perubahan judul skripsi. Staf akademik yang salah satu TUPOKSI-nya melayani mahasiswa dalam pembuatan surat tersebut sering menunda pelayanan dengan alasan yang tidak logis. Misalnya, alasan sibuk, nanti saja. Padahal, menurut pengakuan mahasiswa yang sedang berurusan itu, staf tersebut tidak terlihat sedang sibuk. Kesadaran terhadap TUPOKSI ini tampaknya perlu

ditanamkan dan dibina pada diri staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, agar tidak muncul sikap-sikap yang tidak mencerminkan rasa tanggung jawab terhadap tugas pokok.

5. Faktor aturan yang menjadi landasan layanan kerja pelayanan. Salah satu faktor penting yang seharusnya menjadi perhatian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan khususnya bagian administrasi adalah “aturan” atau Standar Operasional Pelayanan (SOP). Berdasarkan pengamatan peneliti, ketiadaan SOP administrasi yang jelas ini menyebabkan pelayanan administrasi terhadap mahasiswa menjadi kurang teratur, kurang tertib dan kurang berkualitas.
6. Faktor keterampilan petugas. Faktor ini merupakan salah satu faktor penting yang akan mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Keterampilan seseorang dalam suatu bidang sangat dipengaruhi oleh pengetahuannya terhadap bidang tersebut. Demikian juga yang berlaku dengan staf administrasi. Seperti yang diakui oleh pak Siaful Arifin selaku KaTU dan ibu Nuryati selaku KaSub Akademik bahwa sebagian besar staf administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah memang tidak memiliki latar belakang pendidikan administrasi. Jadi, ketika melayani urusan administrasi sering mengandalkan pengalaman saja. Latar belakang

pendidikan yang tidak *match* ini mengakibatkan staf menjadi kurang terampil ketika melayani mahasiswa dalam urusan administrasi

Persepsi Mahasiswa Prodi MPI terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas

Berdasarkan hasil wawancara terhadap mahasiswa prodi MPI angkatan 2011, dapatlah diinterpretasikan bahwa persepsi mereka tentang pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah untuk aspek fisik tampaknya seimbang antara yang memberi komentar cukup baik dengan komentar kurang baik. Hal ini terlihat dari empat orang responden mahasiswa yang diwawancarai oleh peneliti, 2 orang menjawab bahwa fasilitas fisik pelayanan administrasi fakultas cukup baik, hanya saja keduanya tetap memberikan masukan agar ditingkatkan lagi, misalnya mereka menyarankan agar ditambah fasilitas pendukung yang cukup signifikan, yaitu Mushalla. Walaupun saran ini tidak berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi, tetapi setidaknya saran ini perlu dipertimbangkan oleh pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, mengingat UIN adalah salah satu lembaga pendidikan yang mengusung nilai-nilai Islam. Selain itu, kehadiran Mushalladi tengah-tengah suasana kantor dapat memberikan warna religius yang diharapkan dapat

membawa efek positif bagi suasana hati dan jiwa para pegawai administrasi. Dua orang responden yang berkomentar bahwa fasilitas fisik pelayanan administrasi fakultas tarbiyah dan keguruan masih kurang baik melihatnya dari berbagai sisi. Misalnya, masih banyak peralatan kantor yang kurang, kursi-kursi yang tidak tertata rapi, barang-barang yang tidak terpakai diletakkan tanpa tatanan sehingga memberi kesan berantakan (terutama di sudut-sudut ruangan). Hal ini tentunya perlu juga diperhatikan oleh pihak fakultas, terutama bagian umum. Hal senada juga diungkapkan oleh lima orang responden mahasiswa angkatan 2012 dan delapan responden angkatan 2013, mereka sepakat bahwa fasilitas fisik layanan administrasi fakultas belum memadai, masih banyak kekurangan disana sini. Responden juga menyoroti masalah kerapuhan penampilan fisik staf administrasi. Menurut mereka, masih banyak staf yang memakai sandal jepit ketika bekerja. Hal ini terlihat kurang pantas, mengingat staf bekerja di lingkungan kantor. Sisi lain yang disorot responden adalah masalah fasilitas wc. Menurut observasi peneliti, fasilitas wc memang kurang layak, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Untuk aspek keandalan pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dari empat responden angkatan 2011 yang diwawancarai, tiga orang berpendapat kurang andal. Ketiganya sepakat

mengatakan bahwa pelayanan administrasi kurang segera dilakukan oleh para pegawai. Ada kesan menunda-nunda dan lamban dalam melayani mahasiswa. Dari jawaban responden tersebut juga tercermin bahwa pelayanan yang dilakukan oleh staf administrasi kurang konsisten; kadang cepat kadang lamban. Seperti komentar Eka dan Uswana, staf administrasi sering memberikan informasi yang kurang akurat. Akibatnya, mahasiswa sering dibuat bingung disebabkan informasi yang selalu berubah tersebut. Keduanya juga menyayangkan pengumuman yang ditempel di ruang administrasi sering dadakan, apalagi yang berkaitan dengan urusan bea siswa. Komentar seperti ini barangkali perlu dicermati dengan jernih, karena bisa saja mahasiswa yang memang kurang cepat mencari informasi. Menjadi mahasiswa memang harus aktif dan kreatif. Hanya satu orang responden angkatan 2011, Uswatun yang menjawab cukup andal. Namun, dalam komentarnya juga menyiratkan adanya pelayanan administrasi yang kurang akurat. Hal ini tampak dari keterangannya bahwa surat yang dibuat oleh staf administrasi salah, seharusnya ditujukan ke sekolah, tetapi ditujukan ke Diknas. Sedangkan hasil wawancara dengan responden angkatan 2012, empat dari lima responden mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh staf administrasi relatif lamban kurang andal, kurang akurat dan bertele-tele. Hal ini juga sama dengan pendapat

sembilan dari sepuluh responden angkatan 2013. Misalnya, dalam hal mengurus SK pembimbing skripsi dan transkrip nilai, sering sekali mahasiswa mengeluh tentang lambannya pelayanan staf. Berdasarkan observasi peneliti, keterlambatan pelayanan administrasi bagi mahasiswa ini dipengaruhi oleh berbagai faktor. Diantaranya staf belum paham sepenuhnya akan tugas dan fungsinya, sehingga bertugas asal-asalan. Selain itu, kompetensi profesional staf juga relatif rendah, apalagi didukung oleh latar belakang pendidikan mereka yang sebagian besar bukan tenaga administrasi.

Untuk aspek daya tanggap, semua responden berjumlah empat orang angkatan 2011 berpendapat bahwa staf cukup tanggap dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini berbeda dengan pendapat responden angkatan 2012 yang semuanya berjumlah lima orang dan delapan dari sepuluh responden angkatan 2013 mengatakan staf administrasi fakultas kurang tanggap dalam melayani mahasiswa. Responden menambahkan bahwa sering kali staf mendahulukan pelayanan administrasi terhadap mahasiswa yang memiliki hubungan kekerabatan dengan mereka, ada kesan pilih kasih dalam memberikan pelayanan. Selain itu, staf juga melayani tidak dengan sepenuh hati dan cuek jika ditanya oleh mahasiswa. Hanya dua orang responden yang mengatakan staf memiliki cukup daya tanggapnya

dalam pelayanan. Berdasarkan pengamatan peneliti, kurangnya daya tanggap staf administrasi ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kesadaran mereka terhadap TUPOKSI masing-masing bagian. Selain itu, beban kerja yang tinggi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terkadang memang sering menimbulkan kejenuhan pada diri staf. Mereka capek dan bosan. Sesekali pimpinan fakultas perlu mengagendakan *refreshing* bersama para staf agar mereka dapat rileks dan bekerja dengan semangat yang baru.

Sementara untuk aspek jaminan yang meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sifat-sifat yang dapat dipercaya, pendapat responden angkatan 2011 cukup beragam. Dari empat responden yang diwawancarai oleh peneliti, tiga orang setuju bahwa staf administrasi memiliki sifat-sifat yang dapat dipercaya, tetapi satu orang responden tidak setuju karena ia pernah melihat langsung praktik yang tidak amanah. Akan tetapi, untuk jaminan pengetahuan dan kesopanan, semua responden menyatakan persetujuannya. Mereka menganggap staf administrasi sudah memiliki pengetahuan dan kesopanan yang cukup. Namun, jika dikaitkan dengan kasus staf membuat surat yang salah, pendapat responden tadi perlu ditinjau lagi, karena hal itu berkaitan erat dengan pengetahuan mereka sebagai tenaga administrasi. Sedangkan responden angkatan 2012, mereka semua sepakat bahwa staf cukup memiliki pengetahuan,

kesopanan dan sifat amanah. Adapun responden angkatan 2013 sebagian besar dari mereka juga berpendapat sama, yaitu staf administrasi sudah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menunjang tugas-tugasnya. Namun, untuk sikap sopan dan amanah, hampir semua responden berpendapat bahwa staf administrasi sering bersikap kurang sopan dalam melayani mahasiswa. Misalnya, staf sering berkata-kata kasar kepada mahasiswa yang sedang berurusan administrasi, ataupun bersikap cuek ketika ditanya oleh mahasiswa. Sedangkan untuk sikap amanah, tiga orang responden menyoroti sikap staf yang kurang amanah terutama dalam urusan penerimaan bea siswa. Berdasarkan pengamatan peneliti, tampaknya keterangan mahasiswa ini ada benarnya, karena peneliti pernah menemukan kasus mahasiswa yang namanya terdaftar sebagai penerima bea siswa DIPA, tetapi ketika dikonfirmasi kepada mahasiswa yang bersangkutan, mahasiswa itu tidak pernah menerima uang bea siswa. Setidaknya informasi ini dapat meminimalisir praktik-praktik kurang amanah yang selama ini terjadi.

Untuk aspek empati, semua responden angkatan 2011 mengatakan bahwa staf kurang memiliki daya empati ketika melayani mahasiswa. Hal serupa juga diungkapkan oleh semua responden angkatan 2012 dan 2013 mereka berpendapat bahwa staf administrasi sering cuek dalam melayani mahasiswa, acuh dan sering mendahulukan pelayanan kepada

mahasiswa yang telah dikenal. Hal ini tidak seharusnya terjadi, karena tiap mahasiswa memiliki hak yang sama untuk dilayani. Keterampilan ini berkaitan erat dengan kecerdasan sosial dan emosional yang dimiliki staf. Keterampilan ini sebenarnya bisa dibentuk dan dilatih, misalnya melalui pelatihan atau tradisi (pembiasaan) yang bersifat religius, seperti siraman rohani secara berkala. Beberapa responden mengeluhkan sikap staf yang kurang ramah ketika mahasiswa komplain tentang nilai. Sikap yang kurang berempati ini seharusnya tidak ditampilkan staf, mengingat mahasiswa juga manusia yang memiliki perasaan. Walaupun mungkin sesekali emosi meningkat menghadapi mahasiswa yang kadang agak memaksa ketika sedang berurusan, tetapi sebaliknya unsur emosional diminimalisir agar mahasiswa tetap merasa dihargai.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan paparan di atas, maka dapatlah dibuat simpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat dari beberapa dimensi pelayanan, yaitu: a. *Reliability* belum begitu baik, b. *Responseveniss* sudah cukup baik, c. *Assurance* belum baik, d. *Empathy* belum cukup baik, dan e. *Tangibles* juga belum cukup baik.
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi Fakultas

Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang: pembagian beban kerja yang belum proporsional, kurangnya perhatian dan pengawasan dari pimpinan, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kesadaran staf administrasi terhadap tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi-nya). Tidak jelasnya aturan yang menjadi landasan layanan kerja pelayanan, keterampilan petugas hanya berdasarkan pengalaman bukan *skill*.

3. Persepsi mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam terhadap pelayanan administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan kurang baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Administrasi Pendidikan dan Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: Ikip.
- David A. Revzan. *Marketing Organization Through The Channel* david A, revzan dalam Marketing Organization Throug The channel.
- Fattah, Nanang. 2000. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 2000. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gaffar, Fakry. 1989. *Menghargai Pengabdian Guru*. Bandung:

Eniversity Press Universita
Pendidikan Indonesia.

Hardjosoedarmo, Soewarso. 2002.
Total Quality Management.
Yogyakarta: Andi.

Purwanto, Ngalim. 1993. *Administrasi
dan Supervisi
Pendidikan.* Bandung: Remaja
Rosdakarya.

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian
Pendidikan : Pendekatan
Kuantitatif, Kualitatif, dan R &
D.* Bandung: Alfabeta.

Subroto, Suryo. 1999. *Dimensi-dimensi
Administrasi Pendidikan di
Sekolah.* Bina Aksara

Sagala, Syaiful. 2009. *Administrasi
dan Supervisi Pendidikan.*
Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Pandy & Anastasia Diana.
Total Quality Management.
Yogyakarta. Andi.

*Undang-undang Sistem Pendidikan
Nasional (UU Sisdiknas)*

