

**PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA
DI BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Oleh:

Lailatussaadah,¹ Sri Mutia,² Muzdalifah,³ Rafa Assyahida,⁴

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan administrasi akademik mahasiswa di biro akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sumber data adalah Kepala AAKK, kepala SUB Bagian Administrasi Akademik, 3 staff administrasi dengan metode wawancara mendalam dan observasi, teknik analisis data menggunakan analisis empat komponen, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa staff pelayanan administrasi yang ada di biro akademik AAKK telah memberikan pelayanan yang bagus, professional, cepat tanggap, dan memberikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Para staff pelayanan administrasi biro akademik AAKK sangatlah berkompeten dalam melayani pelanggan mahasiswa yang ingin mendapatkan informasi mengenai perkuliahan, tidak hanya para staff saja, pimpinan pun ikut serta dalam melayani dan menyampaikan informasi. Penelitian ini belum membahas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik mahasiswa secara hybrid di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Kata kunci: Pelayanan, Administrasi, dan Akademik.

A. PENDAHULUAN

Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama (AAKK) merupakan salah satu unit pelayanan mahasiswa yang ada di Universitas Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Biro AAKK telah menjalankan fungsi sebagai pelaksana dan penanggungjawab pada proses administrasi akademik dan kemahasiswaan. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa merupakan hal yang harus dijaga.

¹ Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia. lailatussaadah@ar-raniry.ac.id

² Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia. sri.mutia9886@gmail.com

³ Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia. 180206095@student.ar-raniry.ac.id

⁴ Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia. 180206098@student.ar-raniry.ac.id

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai AAKK sangatlah bagus, professional, cepat tanggap, dan memberikan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Pada saat pandemi covid-19 terdapat beberapa keluhan dan kritikan mengenai layanan akademik pada system informasi akademik, layanan informasi akademik pada website belum lengkap, didapati tampilan page not found ketika informasi akademik diklik, hal yang sama juga terjadi pada beberapa informasi lainnya di laman website yang sama, selain itu informasi masih kurang diupdate. Padahal informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Namun mahasiswa dapat memberikan keluhan secara online pada kolom layanan pengaduan. Widanarko DKK menyebutkan bahwa diperlukan pelayanan yang memuaskan terhadap mahasiswa agar dapat meningkatkan mutu akademik perguruan tinggi⁵.

Penelitian mengenai pelayanan akademik dan administrasi dalam peningkatan kompetensi dan akselerasi studi mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) pascasarjana Universitas Negeri Semarang telah diteliti oleh Bakti dan Badrus⁶. Lailatussaadah meneliti mengenai standar layanan public di UIN Ar-Raniry Banda Aceh⁷. Selanjutnya Yayat meneliti mengenai kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan⁸. Ke tiga penelitian tersebut membahas hal yang berbeda dengan penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi akademik mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pelayanan administrasi mahasiswa melekat dengan pelayanan keuangan. Mahasiswa akan mendapatkan pelayanan akademik ketika mahasiswa telah menyelesaikan kewajiban administrasi keuangan. Selain layanan yang diberikan kepada mahasiswa, layanan prima ini juga diberikan kepada dosen sebagai pelanggan internal. Layanan administrasi pada UIN Ar-Raniry semuanya telah dilakukan secara online, baik SIAKAD, layanan pengaduan, RPS, dan Opac perpustakaan. Layanan model online ini telah memberikan kemudahan kepada mahasiswa sebagai pelanggan.

⁵ Sulistyoweni Widanarko, *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum Dan Mahasiswa* (Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007).

⁶ Hari Bakti and Muhammad Badrus, "Model Layanan Akademik Dan Administrasi Dalam Peningkatan Kompetensi Dan Akselerasi Studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Universitas Negeri Semarang," in *Seminar Nasional Pascasarjana 2019*, 2019.

⁷ Lailatussaadah Lailatussaadah, "Standard Pelayanan Publik Di UIN Ar-Raniry Banda Aceh," *Jurnal Aktual Pendidikan* 2, no. 2 (2016).

⁸ Rukayat Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* XI, no. 2 (2017): 56–65, http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara berinteraksi langsung dengan informan mengamati terhadap Kepala AAKK, Kepala Sub Bagian Administrasi Biro, Staf Karyawan dan Operator Biro AAKK. Dengan alasan karena subjek tersebut yang berwenang dalam tindakan di yaitu dalam pelayanan administrasi. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan model Miles and Hubberman, dengan menginput data, mereduksi data yang telah diinput, mendisplay data hasil reduksi, dan penarikan kesimpulan dengan memberikan tema-tema⁹.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala AAKK, bahwasanya pelayanan administrasi tersebut sudah berjalan baik dan lancar, tidak ada mahasiswa yang kesulitan dalam memperoleh informasi dari pihak pelayanan administrasi di Biro AAKK. Sedangkan dari wawancara dengan staf didapatkan informasi mengenai segi pengumpulan data surat menyurat tersebut diproses oleh staf Biro AAKK dengan ketentuan menulis nama terlebih dahulu dan mengambil surat pada hari selanjutnya.

Berdasarkan hasil observasi terhadap proses pembuatan KTM, proses pembuatan KTM hanya memerlukan waktu yang singkat dengan syarat ketentuannya mahasiswa mengisi biodata lengkapnya dan mengantri untuk pengambilan foto kemudian langsung menunggu cetak KTM.

Selanjutnya mahasiswa yang membutuhkan Akreditasi Universitas yang dilayani oleh pihak Biro AAKK untuk setiap mahasiswanya hanya perlu mengeluarkan dana seikhlas hati yang bisa dikatakan sebagai biaya fotocopy dan Akreditasinya langsung bisa didapatkan.

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan RD* (Bandung: Alfabeta, 2016).

Tiga temuan di atas menunjukkan bahwa karyawan telah memiliki kompetensi yang bagus dalam pelaksanaan tugasnya yang ditunjukkan dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan dan pemberian informasi ¹⁰.

Beberapa kendala yang dialami oleh mahasiswa terkait dengan pendaftaran kuliah dan pembayaran UKT, mahasiswa dapat mendatangi langsung pihak akademik atau dapat menggunakan pengaduan versi online. Kendala lain yang dialami oleh mahasiswa adalah mahasiswa tidak berhasil melanjutkan proses pendaftaran, tidak mengetahui prosedur ujian tes. Terhadap kendala tersebut ditangani langsung oleh pihak operator bidang administrasi kemahasiswaan. Kemampuan mengendalikan kendala yang dihadapi oleh mahasiswa telah menunjukkan bahwa pihak Biro AAKK UIN Ar-Raniry memiliki pengetahuan dan skill ¹¹.

Hasil observasi terhadap kepala akademik AAKK ditemukan bahwa kepala AAKK telah menciptakan iklim kerja. Kepala AAKK selalu memperhatikan dan membangun hubungan kepada bawahan tanpa ada batasan, serta membina kedisiplinan baik dari segi waktu, disiplin kerja atau aturan. Selanjutnya kepala AAKK juga memiliki gaya komunikasi yang sangat baik dengan bawahan, ini menunjukkan bahwa kepala AAKK memiliki gaya komunikasi yang sangat baik dalam pelaksanaan tugas ¹².

Begitu juga dengan kepala Sub Bagian Administrasi telah memberikan pelayanan prima. Selain itu kepala sub bagian memegang teguh tentang prinsip komunikasi. Quraish Shihab mengatakan bahwa yang dimaksud dengan qaulan layyinan adalah ucapan yang lemah lembut yakni ucapan-ucapan sopan yang tidak menyakitkan hati sasaran ¹³.

Hasil dokumentasi terhadap focus penelitian ditemukan bahwa terdapat pembagian aspek indicator kinerja utama (IKU) terhadap Sub Bagian Biro Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh. IKU tersebut menjadi pedoman penting dalam pelaksanaan pekerjaan pada bidang tersebut.

1. Sub Bagian Administrasi Akademik Bagian Akademik Biro AAKK

¹⁰ Lailatussaadah, "Kemampuan Karyawan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada SMKN 2 Banda Aceh," *DIDAKTIKA* VOL. XIV N (2013): 159–75.

¹¹ Abdur Rozzaq Fahmi and Ernani Hadiyahati, "Pengaruh Knowledge Dan Skill Terhadap Kinerja Melalui Unggulan Kota Malang" 10 (2020): 1–10.

¹² A Dharma, "Gaya Kepemimpinan Yang Efektif," *Dinamis-Journal of Islamic Management and Bussines* 2, no. 1 (2019): 1–8, <http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&q=gaya+kepemimpinan&btnG=#3>.

¹³ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah* (Tangerang: Lentera Hati, 2007).

Terselenggaranya manajemen layanan bidang administrasi akademik yang efektif dan efisien

- a. Terlaksananya proses mahasiswa pindah kuliah
 - b. Terlaksananya tata persuratan bagian umum
 - c. Tersedianya laporan pelaksanaan penerimaan mahasiswa baru (SNMPTN, SBMPTN, SPAN-PTKIN, UM-PTKIN dan PMB LOKAL)
 - d. Tersusunnya kalender akademik
 - e. Terverifikasinya nilai lapor calon mahasiswa jalur SPAN-PTKIN dan SNMPTN
 - f. Terlaksananya pelayanan aplikasi SIAKAD
 - g. Terverifikasi UKTB mahasiswa baru yang tepat waktu dan akurat
 - h. Tersusunnya draf dokumen tarif UKT
2. Sub Bagian Layanan Akademik Bagian Akademik Biro AAKK

Terselenggaranya manajemen layanan bagian layanan akademik yang efektif dan efisien

- a. Terlaksananya layanan surat bagi mahasiswa
- b. Terlaksananya pendaftaran ulang mahasiswa lama dan baru
- c. Terlaksananya proses pengajuan keringanan UKT mahasiswa
- d. Terlaksananya pembuatan ATM
- e. Terlaksananya verifikasi UKT khusus Tahfizh dan anak Karyawan

Pelayanan administrasi akademik mahasiswa di biro akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh diberikan kepada mahasiswa dalam berbagai aspek. Pelayanan tersebut sesuai dengan Purwanto yang mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi merupakan kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan¹⁴.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak administrasi akademik mahasiswa di biro akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh administrasi kepada mahasiswa telah memenuhi pelayanan administrasi, seperti telah memenuhi aspek SDM, aspek tujuan, aspek sarana dan prasarana, dan terdapat waktu pelaksanaan yang memadai, cepat dan tepat¹⁵.

Secara umum pelayanan administrasi akademik mahasiswa di biro akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai kegiatan pelayanan menyesuaikan kegiatannya dengan

¹⁴ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012).

¹⁵ Faried Ali, *Teori Dan Konsep Administrasi: Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

tujuan setiap lembaga yang dilayaniya, untuk kepentingan ini tujuan organisasi perlu dijabarkan secara spesifik, baik untuk keseluruhan sistem maupun sub sistemnya, agar kegiatan pendidikan mencapai hasil yang diinginkan secara maksimal¹⁶. Sedangkan menurut Daryanto kegiatan pelayanan administrasi mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi digunakan didalam dunia pendidikan adalah agar tujuan pendidikan itu tercapai¹⁷.

Layanan administrasi administrasi akademik mahasiswa di biro akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah memenuhi fungsi-fungsi administrasi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian (*organizing*), bimbingan atau pengarahan (*direction*), koordinasi (*coordination*), dan pengawasan (*controlling*)¹⁸.

Hasil temuan menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala AAKK UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah menunjukkan penggunaan komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif dilakukan dengan bawahan dan public, dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pelanggan, dosen dan stakeholder. Penggunaan gaya komunikasi tersebut telah memberikan dampak positif dalam peningkatan public trust terhadap universitas¹⁹.

Pada aspek kejelasan pelayanan administrasi ditunjukkan melalui faktor pelayanan administrasi akademik mahasiswa di biro akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh meliputi kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*) atau kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, daya tanggap (*Responsiveness*) atau kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, keyakinan (*Assurance*) atau sebuah pengetahuan dan kesopananstaf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”, empati (*Empathy*) atau syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, berwujud (*Tangibles*) atau penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi²⁰.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Organisasi Dan Administrasi Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan* (Jakarta: Rajawali pers, 1990).

¹⁷ Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001).

¹⁸ Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktek, Dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).

¹⁹ Viki Amalia, “Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Public Trust Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Di Universitas Nurul Jadid , Paiton , Probolinggo),” *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 04, no. 01 (2020): 13–23.

²⁰ Nurul Yuli Wahyuni, “Pencitraan: Upaya Membangun Public Opinion Bagi Lembaga Pendidikan Islam,” *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 64–79, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.249>; Yayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.”

Pelayanan yang dilakukan oleh AAKK UIN Ar-Raniry Banda Aceh meliputi prosedur pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan tahapan pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada pelanggan yaitu mahasiswa dan pelanggan lainnya. Kepala AAKK memberikan job deskriptor kepada staff dan peserta magang dengan prosedur kerja yang sudah disusun rapi dan jelas, hal ini menunjukkan kepala AAKK memiliki kompetensi managerial yang bagus²¹. Kepala AAKK telah memberikan pelayanan public yang berkualitas yang meliputi adanya bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan tanggung jawab dan jaminan

D. KESIMPULAN

Pimpinan Biro Akademik AAKK dan karyawan dalam menjalankan tugasnya telah memberikan pelayanan prima kepada pelanggan baik secara internal maupun secara eksternal. Selanjutnya pihak pimpinan biro AAKK juga telah menciptakan iklim kerja, meningkatkan profesionalisme staff, memperhatikan dan membangun hubungan (relationship) kepada bawahan tanpa ada batasan dan bekerja sama dengan pihak manajemen dalam mengadakan dan menjalankan program pengembangan staff.

Kejelasan prosedur pelayanan Biro Akademik AAKK sudah dijalankan secara prosedur pelayanan. Kasubag Administrasi Akademik memberikan arahan pekerjaan dan pelayanan yang jelas kepada staff agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Kepala Biro Akademik AAKK, dan menjelaskan mengenai job description di Biro Akademik AAKK. Dalam Profesionalisme Pelayanan dari hasil pengamatan kami Staff Pelayanan yang ada pada Biro Akademik AAKK sangatlah bagus, profesional, cepat tanggap dan memberikan informasi sesuai dengan apa yang diperlukan serta ramah dan terbuka terhadap kami selaku peserta magang. Staff Biro Akademik AAKK melayani pelanggan dengan ramah dan santun serta memberikan informasi yang jelas.

²¹ Liza Zulaini, Muhammad Faisal, and Lailatussaadah, "Pengelolaan Tenaga Kependidikan Dalam Pembagian Job Description Di Pesantren Darul Ihsan Siem Aceh Besar," *Intelektualita* 6, no. 2 (2018): 18–31.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali, Faried. *Teori Dan Konsep Administrasi: Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Amalia, Viki. “Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Public Trust Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Di Universitas Nurul Jadid , Paiton , Probolinggo).” *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 04, no. 01 (2020): 13–23.
- Bakti, Hari, and Muhammad Badrus. “Model Layanan Akademik Dan Administrasi Dalam Peningkatan Kompetensi Dan Akselerasi Studi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa (S3) Pascasarjana Universitas Negeri Semarang.” In *Seminar Nasional Pascasarjana 2019*, 2019.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Dharma, A. “Gaya Kepemimpinan Yang Efektif.” *Dinamis-Journal of Islamic Management and Bussines* 2, no. 1 (2019): 1–8.
<http://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&q=gaya+kepemimpinan&btnG=#3>.
- Fahmi, Abdur Rozzaq, and Ernani Hadiyati. “Pengaruh Knowledge Dan Skill Terhadap Kinerja Melalui Unggulan Kota Malang” 10 (2020): 1–10.
- Hasnih., Gunawan., Hasmin. “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng.” *Jurnal Mirai Management* 1, no. 2 (2016): 426–45.
- Husaini Usman. *Manajemen: Teori, Praktek, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Lailatussaadah. “Kemampuan Karyawan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada SMKN 2 Banda Aceh.” *DIDAKTIKA VOL. XIV N* (2013): 159–75.
- Lailatussaadah, Lailatussaadah. “Standard Pelayanan Publik Di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.” *Jurnal Aktual Pendidikan* 2, no. 2 (2016).
- Purwanto, M. Ngalm. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.

- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah*. Tangerang: Lentera Hati, 2007.
- Sondakh, Billy Rolly, Johnny R. E. Tampi, and Tinneke M. Tumbel. "Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap Dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas." *Jurnal Administrasi Bisnis* 9, no. 3 (2019): 101. <https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25520.101-111>.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan RD*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto. *Organisasi Dan Administrasi Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*. Jakarta: Rajawali pers, 1990.
- Wahyuni, Nurul Yuli. "Pencitraan: Upaya Membangun Public Opinion Bagi Lembaga Pendidikan Islam." *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 64–79. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.249>.
- Widanarko, Sulistyoweni. *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum Dan Mahasiswa*. Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007.
- Yayat, Rukayat. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* XI, no. 2 (2017): 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf.
- Zulaini, Liza, Muhammad Faisal, and Lailatussaadah. "Pengelolaan Tenaga Kependidikan Dalam Pembagian Job Description Di Pesantren Darul Ihsan Siem Aceh Besar." *Intelektualita* 6, no. 2 (2018): 18–31.