

PERAN PENTING TENAGA ADMINISTRASI DALAM PENGUATAN BUDAYA FAKULTAS UNTUK IMPLEMENTASI PEMBINAAN KARAKTER

Oleh: Nurussalami¹

ABSTRAK

Pendidikan karakter di Fakultas tidak dapat dilaksanakan oleh sebagian pihak saja. Begitu pun implementasinya tidak hanya melalui pengajaran. Seluruh warga Fakultas memiliki tanggung jawab bersama dalam penguatan budaya Fakultas untuk implementasi karakter. Selain oleh tenaga pengajar, pendidikan karakter juga dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah. Tulisan ini bermaksud untuk mengungkapkan gagasan ataupun pemikiran penulis mengenai peran penting tenaga administrasi fakultas dalam menguatkan budaya fakultas untuk implementasi pembinaan karakter. Metode penulisan yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Tenaga administrasi fakultas terdiri atas kepala tenaga administrasi fakultas, pelaksanaan urusan, dan petugas layanan khusus. Mereka merupakan pihak yang mendukung terlaksananya proses pembinaan Karakter di fakultas. Fakultas sebagai pusat pembudayaan berperan mengimplementasikan pembinaan karakter melalui pendekatan pengembangan budaya fakultas. Tenaga administrasi fakultas sebagai earga fakultas berkewajiban membentuk budaya fakultas yang kondusif bagi implementasi pembinaan karakter. Mereka memberikan layanan prima terhadap para pihak yang terlibat dalam proses pembinaan karakter di fakultas, seperti , Dekan, KTU, Keuangan, Kepengawain, Akademik dan Bagian Umum dan para Tenaga Mengajar Fakultas. Pelayanan prima yang dilakukan dengan ikhlas, ramah, cermat, santun, serta tertib. Studi Kiranya dapat menjadikan contoh teladan bagi mahasiswa yang berada di fakultas dan para pihak yang membutuhkan pelayanan administrasi. Karakter yang harus dimiliki tenaga administrasi secara tersirat tercantum pula dalam kompetensi kepribadian, kompetensi social dan kompetensi teknis, ketika kompetensi tersebut dilaksanakan dengan baik, begitu pula budaya fakultas yang kuat terbentuk dan idealnya bagi imple,mentasi pendidikan karakter.

Kata Kunci: Tenaga Administrasi Fakultas, Pelayanan Prima, Budaya Fakultas, pembinaan karakter.

A. PENDAHULUAN

Pendidikan karakter sudah sangat dibutuhkan sekali perannya dalam menyelamatkan kehidupan bangsa. Semua warga Fakultas berkewajiban untuk mendukung pembinaan karakter sesuai dengan peran masing-masing. Dekan fakultas memegang kendali program Fakultas, dibantu oleh Dekan I, Dekan II, dan Dekan III,

¹ Dosen Tetap Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh

serta KTU, bagian Akademik, Bagian Keuangan, Bagian Umum dan Tenaga Mengajar sekaligus dibantu oleh prodi masing-masing yang ada pada setiap Fakultas.

Terdapat perbedaan budaya organisasi dilembaga pemerintahan dan lembaga pendidikan. Tenaga administrasi yang bertugas dilembaga pemerintahan barangkali terbiasa dengan kultur birokrasi yang kaku. Tenaga administrasi Fakultas memiliki ciri khas yang berbeda dengan tenaga administrasi pada tataran birokrasi. Tenaga administrasi Fakultas selalu berhadapan dengan orang dewasa tetapi juga melayani orang-orang yang sudah tua. Tenaga administrasi Fakultas sebagai orang dewasa yang berada dilingkungan pendidikan berkewajiban menanamkan nilai-nilai moral dan karakter positif terhadap siswa. Begitu pun terhadap warga fakultas lainnya yang memerlukan layanan prima. Adapun unsur-unsur kepemimpinan suatu Fakultas sebagai berikut:

1. DEKAN

- 1) Menyusun diskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan standar kinerja pekerjaan organisasi fakultas.
- 2) Menyusun program kerja bidang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, membina tenaga edukatif dan non edukatif serta mahasiswa fakultas hukum.
- 3) Berkordinasi dengan semua program studi untuk menjamin buku mutu pendidikan.
- 4) menyusun perencanaan dan sistim pembangunan jurusan/prodi, laboratorium, perpustakaan.
- 5) Berkordinasi dengan dengan jurusan/prodi untuk melakukan akreditasi.
- 6) Memimpin rapat-rapat di peringkat fakultas dan apabila berhalangan maka dapat di wakikan.
- 7) Melakukan kerjasama dan membangun hubungan baik dengan pihak Universitas dan fakulatas lainnya di lingkungan UNISI.
- 8) Memimpin dan menyelenggarakan kegiatan fakultas.
- 9) Bertanggung jawab terhadap sosialisasi dan implementsi kebijakan-kebijakan Universitas pada tingkat fakultas hukum.

- 10) Mengatur jadwal dan personil apabila di perlukan bekerja diluar jam kerja seharusnya.
 - 11) Mengimplementasikan system manajemen mutu di lingkungan fakultas hukum.
 - 12) Menyusun dan melaporkan semua kegiatan di tingkat fakultas pada Rektor.
2. PEMBANTU DEKAN BIDANG AKADEMIS, UMUM, KEUANGAN, KERJASAMA DAN KEMAHASISWAAN
- 1) Menyusun deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, dan standar kinerja pekerjaan sebagai pembantu dekan dibidang akadmis, perencanaan, umum, keuangan, kerjasama dan kemahasiswaan.
 - 2) Membantu dekan menyusun program kinerja bidang akademik, perencanaan, umum, keuangan, kerjasama dan kemahasiswaan.
 - 3) Membina tenaga edukatif dan non edukatif serta mahasiswa fakultas hukum.
 - 4) Membantu menyusun perencanaan dan sistem pembangunan jurusan/prodi, laboratorium, perpustakaan.
 - 5) Membantu dekan dan berkordinasi dengan jurusan/prodi untuk melakukan akreditasi.
 - 6) Mewakili dekan memimpin rapat-rapat diperingkat fakultas apabila berhalangan serta mewakili dekan menghadiri rapat peringatan universitas maupun luar Universitas.
 - 7) Melakukan kerjasama dengan membangun hubungan baik dengan pihak Universitas dan fakultas lain di lingkungan Universitas.
 - 8) Membantu dekan memimpin dan menyelenggarakan kegiatan fakultas.
 - 9) Membantu dekan mensosialisasikan dan mengimplementasikan kebijakan-kebijakan Universitas pada tingkat fakultas hukum.
 - 10) Mengimplementasikan system manajemen mutu di di langkungan fakultas hukum.
 - 11) Menyusun dan melaporkan semua tugas dan aktifitas bidang akademik, perencanaan, umum, keuangan, kerjasama dan kemahasiswaan ke dekan.
 - 12) Membantu dekan menyusun dan melaporkan semua kegiatan di tingkat-tingkat fakultas kepada Rektor.

- 13) Membantu menyusun perencanaan dan sistem perencanaan dengan jurusan/prodi, laboratorium dan perpustakaan.
- 14) Membuat perencanaan, melaksanakan dan evaluasi berhubungan dengan keuangan tingkat fakultas.

3. KEPALA BAGIAN ADM UMUM, AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

- 1) Melaksanakan kegiatan rutin dan pengembangan di urusan administrasi akademik, umum, keuangan dan kerjasama.
- 2) Mengelola data base administrasi dan kesekretariatan fakultas.
- 3) Melaksanakan sistem administrasi keuangan.
- 4) Melaksanakan sistem administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, urusan keamanan, pemeliharaan lingkungan, pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas.
- 5) Menyiapkan semua data administrasi umum, keuangan dan kerjasama fakultas.
- 6) Menyusun jawal dan personil diluar jam kerja apabila di perlukan.
- 7) Mengkoordinasikan pelaksanaan kerjasama dengan pihak eksternal sesuai tingkatnya.
- 8) Membuat surat yang di perlukan oleh dekan, pembantu dekan, dosen, pegawai dan mahasiswa.
- 9) Membantu pimpinan fakultas dalam mempersiapkan rapat di lingkungan fakultas.
- 10) Menyusun dan melaporkan semua aktifitas urusan administrasi umum kepada dekan.

4. KEPALA URUSAN ADMINISTRASI UMUM, KEUANGAN DAN KEPEGAWAIAN

- 1) Melaksanakan kegiatan rutin di urusan administrasi umum dan kerjasama dan kerjasama.
- 2) Mengelola detabese administrasi dan kesekretariatan fakultas.
- 3) Membantu kepala bagian administrasi umum, keuangan, dan kerjasama melaksanakan administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, urusan

keamanan, pemeliharaan lingkungan, pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana di lingkungan fakultas.

- 4) Membantu kepala bagian menyiapkan semua data administrasi umum fakultas.
- 5) Membantu kepala bagian menyusun jadwal dan personil di luar jam kerja apabila di perlukan.
- 6) Membantu kepala bagian menerima, mengarsipkan/menyimpan semua data fakultas.
- 7) Melaksanakan kerjasama dengan pihak eksternal sesuai tingkatnya.
- 8) Membantu kepala bagian memuat surat yang di perlukan oleh dekan, pembantu dekan, dosen, pegawai dan mahasiswa.
- 9) Membantu kepala bagian menyusun dan melaporkan semua aktivitas urusan administrasi umum, kerjasama dan kepegawaian dengan pembantu dekan.
- 10) Melaksanakan sistim akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas dan bank.
- 11) Menyusun catatan harian mengenai penerimaan dan pengeluaran kas dan bank.
- 12) Menyusun daftar gaji, honorarium, pengeluaran pajak, dana pensiun, ZIS, THT dan atau potongan lain.
- 13) Melaksanakan prosedur/mekanisme kerja keuangan meliputi prosedur pembayaran, penerimaan dan pelaporannya.
- 14) Memproses dan memelihara database keuangan dan pekerjaan.
- 15) Menyimpan, mengamankan, mempersiapkan pengeluaran dana dan cek dan mengadministrasinya.
- 16) Menyimpan dan mengamankan surat-surat berharga (depositi, surat obligasi, BPKB fakultas, buku tabungan, polis asuransi dan surat-surat berharga lainnya)
- 17) Mencocokkan saldo kas menurut catatan dan fisik.
- 18) Menyiapkan data cash opname untuk pengeluaran audit secara berkala.
- 19) Menyiapkan bahan-bahan laporan keuangan secara priodik.
- 20) Mengimplementasikan sistim manajemen mutu di urusan keuangan.
- 21) Melaporkan semua aktivitas kepada keuangan kepada kepala bagian keuangan.

5. KEPALA URUSAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN

- 1) Menyusun program kerja dan system pengembangan akademik, perencanaan, dan kemahasiswaan di fakultas.
- 2) Melaksanakan kegiatan rutin di urusan akademik, perencanaan dan kemahasiswaan.
- 3) Mengkoordinasikan dan mengelola data base akademik, akreditasi, dan akreditasi akademik.
- 4) Mengkoordinasikan, perencanaan fakultas (fakultas dan non fisik)
- 5) Mengkoordinasikan, menyiapkan dan membantu proses akreditasi program sarjana di fakultas.
- 6) Menyiapkan strategi pengembangan kurikulum, proses belajar mengajar dan dosen.
- 7) Menyusun pedoman dan pelaksanaan semester serta semester pendek.
- 8) Menyusun pelaporan bidang akademik ke Kopertis dan Dikti.
- 9) Mengkoordinasikan dan melaksanakan administrasi wisuda di tingkat fakultas.
- 10) Mengkoordinasikan dan melaksanakan legalisir dan transkrip di tingkat fakultas.
- 11) Mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan buku panduan dan kalender akademik tingkat fakultas.
- 12) Mengendalikan operasional proses belajar mengajar sesuai dengan kebijakan mutu dan sasaran mutu.
- 13) Mengkoordinasikan pelaksanaan kuliah umum di fakultas.
- 14) Melaksanakan evaluasi administrasi secara periodik.
- 15) Mengimplementasikan sistem manajemen mutu di bagian akademik.
- 16) Membantu kepala bagian akademis, perencanaan dan kemahasiswaan menyusun program kerja.
- 17) Membantu kepala bagian mengadministrasikan program dan kegiatan penalaran, minat dan bakat serta kesejahteraan mahasiswa dalam hubungan dengan kegiatan mahasiswa yang di laksanakan unit-unit organisasi kemahasiswaan fakultas
- 18) Membantu kepala bagian mengadministrasikan pemberian izin/rekomendasi kegiatan kemahasiswaan.

- 19) Melaporkan seluruh aktivitas di bagian akademik dan kemahasiswaan kepada pembantu dekan secara periodik.

6. KETUA PROGRAM STUDI

- 1) Menyusun program kerja dan sistem pengembangan akademik serta melaksanakan kegiatan rutin dan mengembangkan kegiatan akademik.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengelola database akademik ke tatausaha, pendirian, akreditasi, dan administrasi akademik.
- 3) Mengkoordinasikan, menyiapkan dan membantu proses pencapaian akreditasi program S1.
- 4) Menyiapkan strategi perencanaan dan pembangunan kurikulum, proses belajar mengajar dan pengembangan dosen.
- 5) Mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan buku panduan.
- 6) Mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan jadwal kuliah.
- 7) Mengendalikan operasional proses belajar mengajar sesuai dengan kebijakan mutu.
- 8) Melaporkan semua aktivitas di program studi kepada Pembantu Dekan secara periodik.

7. SEKRETARIS PROGRAM STUDI

- 1) Membantu ketua program studi menyusun program kerja dan sistem pengembangan akademik serta melaksanakan kegiatan rutin pengembangan akademik.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengelola database akademik ketatausahaan, pendirian, akreditasi, dan administrasi akademik.
- 3) Mengkoordinasikan, menyiapkan dan membantu proses pencapaian akreditasi program S1.
- 4) Membantu ketua program studi menyiapkan strategi perencanaan dan pengembangan kurikulum, proses belajar mengajar dan mengembangkan kompetensi dosen.
- 5) Membantu ketua program studi di dalam penyusunan buku panduan.
- 6) Membantu program studi di dalam penyusunan jadwal kuliah.

- 7) Mengendalikan operasional proses belajar mengajar sesuai dengan kebijakan mutu dan sasaran mutu.
- 8) Melaporkan seluruh aktivitas di program studi secara periodik.

8. KETUA LEMBAGA BANTUAN HUKUM

- 1) Melakukan koordinasi penyelenggaraan kegiatan di bidang konsultasi dan bantuan hukum.
- 2) Melakukan koordinasi penyelenggaraan kegiatan di bidang pendidikan kemahiran hukum dan pelatihan hukum mahasiswa dan masyarakat.
- 3) Membuat kebijakan, menyusun dan melaksanakan program kerja di bidang konsultasi dan bantuan hukum serta penyuluhan hukum bagi masyarakat.
- 4) Mengatur mekanisme kerja dalam bidang konsultasi dan bantuan hukum serta penyuluhan hukum bagi masyarakat.
- 5) Bertanggungjawab terhadap perencanaan, pengelolaan dan pengembangan laboratorium hukum.
- 6) Membuat dan melakukan kerja sama dengan pemerintah dan instansi terkait dalam bentuk bantuan hukum, kajian, studi hukum, penelitian, *legal drafting*, dan lain-lain.
- 7) Menyusun anggaran kegiatan.
- 8) Mengupayakan implementasi sistem manajemen mutu di fakultas hukum Universitas Islam.

Dengan demikian bidang kerja tenaga administrasi fakultas ini termasuk ke dalam bidang garapan Administrasi/Manajemen pendidikan. Sebagai tenaga kependidikan yang dibentuk dalam rumpun keilmuan pendidikan difakultas pendidikan, sudah selayaknya karakter mereka harus tetap bernuansa edukatif, humanis dan relegius.

Beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Kompetensi tenaga administrasi sekolah terdiri atas kompetensi generic dan kompetensi spesifik.

Kompetensi generic adalah kompetensi kepribadian, dan kompetensi social yang diperuntukkan kepada semua tenaga administrasi sekolah. Kompetensi spesifik yang

dimaksudkan adalah kompetensi kepala tata usaha dan kompetensi staf tata usaha serta akademik dan lain-lainnya. Kompetensi KTU memuatkan kompetensi manajerial, dan kompetensi professional sedangkan staf itu harus memiliki kompetensi professional.²

Dapat kita simpulkan bahwa semua kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi fakultas itu sangat mendukung terhadap implementasi pembinaan karakter. kompetensi kepribadian dan kompeten sosial yang dituntut pada saat tenaga administrasi fakultas bekerja berinteraksi terhadap pihak yang membutuhkan, yaitu peserta, tenaga mengajar, kepala, dan orang tua peserta didik dan masyarakat umum. Kompetensi professional menunjukkan karakter tanggungjawab atas keahlian yang terkait langsung pada jabatannya.

B. PELAKSANAAN LAYANAN DALAM PENGUATAN BUDAYA FAKULTAS DENGAN PELAYANAN PRIMA

Pendidikan termasuk pada kelompok publik, khususnya pelayanan jasa yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Terdapat asas yang hemat penulis harus menjadi budaya organisasi, termasuk sekolah yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Terdapat pula prinsip pelayanan publik tersebut, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. (Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Keterkaitan pelayanan prima dengan budaya fakultas sudah tentu erat Manajemen Pelayanan hanya bisa diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna layanan menjadi prioritas utama. Pengguna layanan ditempatkan dipusat yang mendapat dukungan dari: (1) Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna layanan, (2) budaya pelayanan prima dalam sekolah, dan (3)

² Baso Intang Sappaile (2007:9) Bandung

sumber daya manusia, dalam hal ini tenaga administrasi sekolah yang berorientasi pada kepentingan pengguna layanan.³

Pelayanan prima sudah harus membudaya dalam setiap organisasi, termasuk fakultas sebagai lembaga pendidikan. Tenaga administrasi fakultas wajib memberikan pelayanan prima kepada siapa saja yang membutuhkan layanan administrasi. Pelayanan prima pada intinya menghasilkan kepuasan pelanggan lebih dari yang mereka harapkan semula.⁴

Memberikan pelayanan prima ini harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus menerus. Kebiasaan yang terus berulang dan menjadi kelaziman didalam organisasi inilah yang kemudian membudaya sebagai budaya fakultas. Dimana fakultas sebagai suatu organisasi, memiliki budaya tersendiri yang dibentuk dan dipengaruhi oleh nilai-nilai, persepsi, kebiasaan-kebiasaan, kebijakan-kebijakan pendidikan dan perilaku orang-orang yang berada didalamnya.⁵

Dapat kita simpulkan bahwa tenaga administrasi fakultas harus memberikan pelayanan yang cukup baik kepada peserta didik atau untuk orang tua peserta didik dimana didalam pelayanan prima itu orang administrasi harus mempunyai ketertiban, kebersihan, keindahan dan kekeluargaan sesama yang lain nya.

C. PERAN TENAGA ADMINISTRASI FAKULTAS DALAM IMPLEMENTASI PENDIDIKAN KARAKTER

Keterkaitan dengan budaya fakultas dalam mengimplementasikan pendidikan karakter dapat dilihat dari nilai dan perilaku yang senantiasa di munculkan oleh warga kampus atau fakultas. Tenaga administrasi fakultas dapat juga memberikan contoh yang baik dalam mengimplentasikan pembinaan karakter melalui penguatan nilai budaya fakultas, khususnya budaya kerja yang memberikan pelayanan prima. Dimana budaya sekolah sebagai karakteristik khas sekolah yang dapat di indentifikasikan melalui nilai-nilai yang dianutnya, sikap yang dimilikinya, kebiasaan-kebiasaan yang

³ Ratminto dan Antik Septi Winarsih, (2006: 54), Bandung

⁴ Kemdiknas 20101 : 5

⁵ Aan Komariah dan Cepi Triatna 2005 : 101

ditampilkannya, dan tindakan yang ditunjukkan oleh seluruh personal sekolah yang membentuk satu kesatuan khusus dari system sekolah.⁶

Tenaga administrasi fakultas memiliki peran penting dalam mengimplemtasikan pendidikan karakter di fakultas atau kampus. Segala kehidupan yang berlangsung di fakultas adalah dalam konteks pendidikan karakter. Tenaga administrasi fakultas melayani pelanggan secara prima dalam membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan melakukan dengan cara yang terbaik sehingga pelanggan merasa puas.

Tenaga administrasi fakultas terdapat kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi fakultas yaitu kompetensi kepribadiaan, kompetensi social, kompetensi tehnis, dan kompetensi manajerial.⁷

Dapat kita simpulkan dimana kompetensi utama yang sangat dekat dengan pendidikan karakter oleh tenaga administrasi di fakultas yaitu dimensi kompetensi kepribadiaan dan dimensi kompetensi social. Hal tersebut didasarkan atas penerapan nilai-nilai moral yang terlihat langsung sebagai ciri kedewasaan tenaga administrasi fakultas yang menjadi teladan bagi mahasiswa/peserta didik. Didalam dimensi kompetensi kepribadian dan dimensi kompetensi sosial, terdiri atas kompetensi dan sub kompetensi. Penulis menandai nilai-nilai karakter yang terdapat pada dimensi kompetensi kepribadian dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel karakter dalam kompetensi Tenaga Administrasi Fakultas

Dimensi Kompetensi	kompetensi	Sub-Kompetensi
1.Kompetensi Kepribadian	1.1 memiliki integritas dan akhlak mulia	1.1 berperilaku sesuai dengan kode etik 1.2 bertindak konsisten dengan nilai dan keyakinannya 1.3 berperilaku jujur 1.4 menunjukkan komitmen

⁶ Ibd.....(2005): 102

⁷ Permendiknas no.24 Tahun 2008

		terhadap tugas
	1.2 memiliki etos kerja	1.1 mengikuti prosedur kerja 1.2 mengupayakan hasil kerja yang bermutu 1.3 bertindak secara cepat 1.4 fokus pada tugas yang diberikan 1.5 meningkatkan kinerja 1.6 melakukan evaluasi diri
	1.3 mengendalikan diri	1.1 mengendalikan emosi 1.2 bersikap tenang 1.3 mengendalikan stress 1.4 berpikir positif
	1.4 memiliki rasa percaya diri	1.1 memahami diri sendiri 1.2 mempercayai kemampuan sendiri 1.3 bertanggung jawab 1.4 belajar dan kesalahan
	1.5 memiliki fleksibilitas	1.1 mengupayakan keterbukaan 1.2 menghargai pendapat orang lain 1.3 menerima diri sendiri dan orang lain 1.4 menyesuaikan diri sendiri dengan orang lain
	1.6 memiliki ketelitian	1.1 melaksanakan kaidah-kaidah yang terkait dengan tugasnya 1.2 memperhatikan kejelasan tugas 1.3 menyelesaikan kerja sesuai dengan pendoman kerja

	<p>1.7 memiliki kedisiplinan</p> <p>1.8 memiliki kreativitas dan inovasi</p> <p>1.9 memiliki tanggung jawab</p>	<p>1.1 mengatur waktu</p> <p>1.2 menaati aturan yang berlaku</p> <p>1.3 menaati azas yang berlaku</p> <p>1.1 berpikir alternatif</p> <p>1.2 kaya ide/ gagasan baru</p> <p>1.3 memanfaatkan peluang</p> <p>1.4 mengikuti perkembangan iptek</p> <p>1.5 melakukan perubahan</p> <p>1.1 melaksanakan tugas sesuai aturan</p> <p>1.2 berani mengambil resiko</p> <p>1.3 tidak melimpahkan kesalahan kepada orang lain</p>
2.Kompetensi	<p>2.1 Bekerjasama dengan tim</p> <p>2.2 memberikan layanan prima</p>	<p>2.1 berpartisipasi dalam kelompok</p> <p>2.2 menghargai pendapat orang lain</p> <p>2.3 membangun semangat dan kelangsungan hidup tim</p> <p>2.1 memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan</p> <p>2.2 menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasional standar</p> <p>2.3 berempati kepada pelanggan</p> <p>2.4 berpenampilan prima</p> <p>2.5 menepati janji</p> <p>2.6 bersikap ramah dan sopan</p> <p>2.7 mudah dihubungi</p> <p>2.8 komunikatif</p>

	<p>2.3 memiliki kesadaran</p> <p>2.4 berkomunikasi efektif</p> <p>2.5 membangun hubungan kerja</p>	<p>2.1 memahami struktur organisasi fakultas / kampus</p> <p>2.2 mewujudkan iklim dan budaya organisasi organisasi yang kondusif</p> <p>2.3 menghargai dan menerima perbedaan antar anggota</p> <p>2.4 memiliki tanggung jawab mencapai tujuan organisasi</p> <p>2.5 mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi</p> <p>2.1 menjadi pendengar yang baik</p> <p>2.2 memahami pesan orang lain</p> <p>2.3 menyampaikan pesan dengan jelas</p> <p>2.4 memahami bahasa verbal dan non verbal</p> <p>2.1 melakukan hubungan kerja yang harmonis</p> <p>2.2 memposisikan diri sesuai perannya</p> <p>2.3 memelihara hubungan internal dan eksternal</p>
--	--	--

Dapat kita simpulkan tenaga administrasi fakultas dapat memberikan contoh teladan bagi siapa saja dengan menunjukkan kinerja positif sehingga mereka bisa mengimplemntasikan disekolah-sekolah, prima dalam memberikan pelayanan administrasi pendidikan di kampus / fakultas. Pelayanan prima dalam penguatan budaya fakultas untuk implementasi pembinaan karakter. Tentang kaidah pelayanan prima yang dikaitkan dengan implementasi pembinaan karakter disekolah meliputi ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab,

kelengkapan, kemudahan mendapat pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta atribut pendukung pelayanan.⁸

1. Ketepatan waktu dalam pelayanan

Berkaitan dengan waktu tunggu dan proses harus tepat waktu dimana tenaga administrasi fakultas dapat memberikan contoh terbaik dengan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dapat dilakukan dengan segera. Segala sesuatu yang dibutuhkan harus dihasilkan dengan proses yang cepat dan tepat

2. Akurasi pelayanan

Berkaitan dengan keandalan pelayanan dan bebas dari kesalahan ketepatan pelayanan dapat dijadikan teladan bagi siapa saja yang mendapatkan pelayanan dari tenaga administrasi fakultas/kampus. Ketaatan terhadap prosedur dan norma menjadi nilai karakter yang diwujudkan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Khususnya ketika berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Sikap sopan ramah ditunjukkan ketika tenaga administrasi fakultas memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, Dekan, KTU, dan bagian lainnya serta orang tua mahasiswa dan masyarakat umum menjadi program pembiasaan yang lama kelamaan dapat diikuti oleh pengguna. Mereka dapat mengerti bahwa untuk berinteraksi dengan orang lain haruslah sopan dan ramah

4. Tanggung jawab

Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanggulangan keluhan penggunaan layanan. Sikap tanggung jawab adalah memenuhi apa yang menjadi kewajiban tenaga administrasi fakultas. Sikap ini dapat disampaikan setiap melaksanakan pelayanan terhadap pengguna. Tenaga administrasi fakultas menunjukkan sikap tanggung jawab kepada siswa sekaligus memberi pelajaran moral bagaimana seorang memiliki tanggung jawab memenuhi kewajibannya.

5. Kelengkapan

Berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung. Tidak mengurangi dari apa yang semestinya adalah sikap terpuji dari tenaga administrasi fakultas. Sikap ini dapat di contohkan pada saat mereka melayani

⁸ Kemdinas 2010: 7

mahasiswa. Menampakkan sikap dan etika dalam memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku di fakultas. Jika ini di biasakan, niscaya kelak nanti mereka dapat mengaplikasikan ke lingkungannya.

6. *Kemudahan mendapatkan pelayanan*

Berkaitan dengan petugas yang memberikan layanan dan fasilitas pendukung lainnya. Memberikan kemudahan bagi mereka yang membutuhkan pertolongan adalah sikap mulia. Sikap ini dapat ditunjukkan oleh tenaga administrasi fakultas terhadap para mahasiswa yang membutuhkan pertolongan dalam pelayanan administrasi.

7. *Variasi model pelayanan*

Berkaitan dengan inovasi dalam penanganan pola baru dalam pelayanan yaitu sikap kreatif yang menjadi hal yang mendorong penemuan yang lebih efisien dan efektif didalam memecahkan masalah. Hal ini mengajarkan pada mahasiswa bahwa ketika menghadapi suatu permasalahan hendaklah kita bersikap inovatif untuk memecahkan masalah.

8. *Pelayanan pribadi*

Berkaitan dengan fleksibilitas penanganan khusus terhadap tenaga administrasi fakultas yang menghadapi bermacam ragam karakteristik mahasiswa. Tidak menutup kemungkinan bagi mereka menghadapi seseorang yang berkebutuhan khusus. Sikap empati dan responsif menjadi hal utama didalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa yang berkebutuhan khusus, misalnya mahasiswa yang bermasalah dalam pengambilan mata kuliah dan lain-lain.

9. *Kenyaman dalam memperoleh pelayanan*

Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan yang nyaman dan mudah dijangkau. Memberikan pelayanan bagi mahasiswa adalah sikap yang baik. Dimana karakter bangsa kita yang menghormati tamu senantiasa ditunjukkan pula oleh tenaga administrasi kampus kepada pengguna layanan.

10. *Atribut pendukung pelayanan*

Berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ruang tunggu dan tempat lainnya yang segala sesuatu yang bersih dan nyaman adalah pendukung kesehatan. Tenaga administrasi kampus dapat menjaga kebersihan lingkungan serta memberikan contoh bagi mahasiswa yang lain untuk bersama-sama menjaganya.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh tenaga administrasi kampus dalam penguatan budaya kampus untuk mengimplementasikan pembinaan karakter, khususnya dalam peningkatan pelayanan prima diantaranya adalah (a) mendahulukan kepentingan pelanggan, (b) pelayanan sepenuh hati, (c) budaya pelayanan prima, (d) sikap pelayanan prima, (e) sentuhan pribadi layanan prima, (f) pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima.⁹

Dari pernyataan diatas maka dapat kita simpulkan bahwa mahasiswa dan tenaga pengajar merupakan pelanggan utama dari keseluruhan proses administrasi kampus. Segala tindakan tenaga administrasi kampus sesungguhnya menjadi perhatian mereka. Pembinaan karakter lebih mengena apabila langsung diberi teladan, contoh yang baik dari para warga kampus yang sudah dewasa. Pembiasaan setiap saat , maka akan membudayakan dalam benak mahasiswa khususnya, dan warga kampus umumnya.

D. Kesimpulan

Dapat kita simpulkan bahwa pembinaan karakter di kampus dapat dilaksanakan oleh sebagian pihak. Dan dapat di imlementasikan dalam pembelajaran yang diberikan oleh tenaga pendidik. Seluruh warga kampus memiliki tanggung jawab bersama dalam penguatan budaya kampus untuk implementasikan pembinaan karakter. Selain tenaga pengajara, pembinaan karakter juga dilaksanakan oleh tenaga administrasi kampus. Terdapat peran penting tenaga administrasi kampus dalam penguatan budaya kampus untuk pembinaan karakter. Mereka merupakan pihak yang mendukung terlaksananya proses pembinaan pendidikan dikampus. Kampus sebagai pusat pembudayaan implementasikan pembinaan karakter melalui pendekatan pengembangan budaya kampus. Tenaga administrasi kampus sebagai warga kampus berkewajiban membentuk budaya kampus yang kondusif dalam pembinaan karakter. Mereka memberikan pelayanan prima terhadap para pihak yang terlibat dalam proses pendidikan dikampus, seperti Dekan, kepala tata usaha, Dosen, Mahasiswa, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan prima yang dilakukan dengan ikhlas, ramah, cermat, santun, serta tertib kirannya dapat dijadikan contoh teladan bagi mahasiswa dan para pihak yang

⁹ Kemdiknas, 2010: 9

membutuhkan pelayanan administrasi. Karakter yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi secara tersirat tercantum dalam kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis serta manajerial. Ketika kompetensi tersebut dilaksanakan dengan baik, begitu pula budaya kampus yang kuat terbentuknya dan ideal dalam implementasi Pembinaan karakter.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Kemdiknas. (2010) pelayanan prima. (edisi kedua cetakan kedua 2010) pusat pendidikan dan pelatihan pengawai Kemdiknas

Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang pendoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang pendidikan Dasar dan Menengah

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pendoman Umumn Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Komariah, Aan & Triantna, Cipi (2005) Visionary Leadership Menuju sekolah efektif. Jakarta, Bumi Aksara

Permendiknas No 24 Tahun 2008 tentang standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah