

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Kinerja Administrasi Akademik**

##### **1. Definisi Kinerja**

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Istilah kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Prawirosentono menyatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau dari kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma maupun etika.<sup>1</sup>

Hal ini juga didukung oleh pendapat Cokroaminoto, pengertian kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan

---

<sup>1</sup> Prawirosentono, Suryadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 2008), h. 12

tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan.<sup>2</sup>

Menurut Irham Fahmi, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic planning) suatu organisasi.<sup>3</sup>

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan bahwa kinerja berarti: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja. Pengertian kinerja (Prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat diatas peneliti dapat mengambill kesimpulan bahwa kinerja merupakan serangkaian perilaku atau kegiatan kerja seseorang dalam menjalankan tugasnya dengan adanya motivasi, kompetensi, keterampilan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja seorang pegawai menggambarkan hasil dari pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya, dibandingkan dengan ukuran atau standar yang ditentukan.

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan

---

<sup>2</sup> Cokroaminoto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Individu*, <http://cokroaminoto.blogotery.com/2007/06/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja-individu-respon-untuk-zainal/>, di akses pada tanggal 11/06/2016

<sup>3</sup> Fahmi Irham, *Manajemen Kinerja*, (Bandung: Alfabet, 2010), h. 2

<sup>4</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rondakarya, 2005)h. 67

mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian, penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan.

Dengan memiliki sumber daya manusia yang handal dan sumber daya non manusia yang mendukung maka suatu organisasi dapat memberikan hasil kerja yang baik sehingga kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan juga ikut mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pencapaian tujuan organisasi pada intinya adalah bagaimana merealisasikan program-program kerja organisasi dalam bentuk kinerja atau pelaksanaan tugas dari tugas-tugas rutin, umum dan pembangunan.

Kemampuan berprestasi memberikan pernyataan bahwa manusia pada hakekatnya mempunyai kemampuan untuk berprestasi di atas kemampuan orang lain. Kemampuan itu hanya dapat dimiliki bilamana pegawai mempunyai pendidikan yang tinggi, pengalaman yang cukup tinggi, mental yang baik, dan moral yang baik pula. Akan tetapi, jika kesanggupan dalam memangku jabatan tidak ada, walaupun tempat kerjanya sudah tepat maka hal itu tidak akan menghasilkan atau mencapai kinerja yang baik atau tidak terwujudnya manajemen yang produktif .

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Ike Janita Dewi, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja secara intrinsik yaitu prestasi, pengakuan prestasi, kerja itu sendiri, tanggung jawab, dan

pertumbuhan atau kemajuan. Faktor-faktor kinerja secara ekstrinsik meliputi kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan, hubungan antar individu, kondisi kerja, gaji, status, dan rasa aman.<sup>5</sup>

Menurut A. Haryono, kinerja seseorang dipengaruhi oleh :

- a. Kurangnya keterampilan dan pengetahuan
- b. Kurangnya insentif atau tidak tepatnya insentif yang diberikan
- c. Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti gaya kepemimpinan
- d. Faktor intern individu seperti lemahnya motivasi<sup>6</sup>

Kebanyakan model dari organisasi masa depan yang didasarkan pada kerja tim melebihi individu sebagai unit kinerja utama dalam suatu perusahaan. Jelas bahwa perubahan dalam dunia kerja seperti perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, globalisasi, persaingan perusahaan atau lembaga, pengetahuan kerja, dan pemberdayaan sumber daya manusia akan sangat berarti sekali terhadap dunia tempat kerja di masa yang akan datang. Ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu tim baik internal maupun eksternal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim tersebut selanjutnya akan dijelaskan di bawah ini:

a. Faktor Internal Tim

1) Struktur Tugas

Tugas tim harus jelas dan konsisten dengan tujuan tim yang telah ditetapkan sebelumnya dimana tujuan tim tersebut harus sesuai juga dengan tujuan organisasi tersebut. Setiap anggota tim harus dapat berbagi tugas dan tanggung jawab dalam

---

<sup>5</sup>, Ike Janita Dewi, *Maximum Motivation*, (Yogyakarta : Santusta, 2006), h. 27

<sup>6</sup> Haryono Hanung, *Analisis Masalah Kinerja dan Kebutuhan Pendidikan dan Latihan*, (Jakarta :Pustekkom Dekdiknas, 2000), h. 18

tim serta mempelajari sejauh mana tim melakukannya dengan baik dan benar. Pencarian hasil dari tim juga harus jelas dipahami oleh setiap anggota-anggotanya.

## 2) Susunan Tim

Sebuah tim harus benar-benar dikelola dengan baik. Suatu pekerjaan yang diberikan atau dibebankan kepada tim harus sesuai dengan ukuran kemampuan dan kesanggupannya. Setiap anggota dalam tim juga harus memiliki keahlian yang tetap sehingga satu sama lain dapat bekerja sama demi menyelesaikan suatu tugas atau tanggung jawab yang diberikan. Dalam kaitannya dengan hubungan interpersonal antar anggota tim, setiap anggota perlu memiliki manajemen interpersonal sehingga hubungan antar anggotanya dapat berjalan dengan harmonis. Latar belakang dari setiap individu dalam tim juga menentukan keberhasilan tim dalam menyelesaikan tugas. Dengan mengetahui latar belakang satu sama lain, maka para anggota tim dapat saling belajar dari latar belakang atau pengalaman anggota lainnya dalam tim.

## 3) Norma Inti

Suatu harapan yang nantinya akan diterima dalam suatu tim dan mengikat perilaku dari setiap anggota tim itu sendiri sebaiknya dibentuk sejak awal terbentuknya suatu tim dalam organisasi. Norma tersebut dapat dituangkan dalam suatu kebijakan atau visi dari tim atau organisasi sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi diri dalam tim.

#### 4) Pembuatan Keputusan

Suatu tim harus memiliki proses yang tepat dan benar dalam pembuatan suatu keputusan agar nantinya keputusan tersebut tidak merugikan tim maupun perusahaan. Pembuatan keputusan tersebut juga perlu memikirkan efek jangka panjang yang akan terjadi.

#### b. Faktor Eksternal Tim

##### 1) Sistem Penghargaan

Suatu perusahaan hendaknya memberikan pengakuan dan kompensasi sesuai dengan kinerja tim yang telah dilaksanakan sebagai salah satu upaya dari system penghargaan dalam perusahaan. Dengan cara yang seperti itu, maka kinerja dari suatu tim tersebut akan berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Penghargaan (*reward*) tersebut dapat diberikan melalui individu yang bersangkutan atau secara umum kepada tim yang telah melakukan kinerja sesuai dengan yang diharapkan. Semuanya itu tergantung dari kebijakan perusahaan yang dibuat sebelumnya.

Selain itu, adanya sistem penghargaan dalam perusahaan hendaknya juga dapat memicu dan mendorong perilaku kerjasama antar anggota tim, sehingga tercapailah suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, memberikan bonus kepada tim apabila tim berhasil mencapai target yang telah ditentukan pada periode waktu tertentu.

## 2) Sistem Pendidikan

Pendidikan atau keterampilan sangatlah diperlukan dalam tim agar tim dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Apabila dirasa dalam tim belum dipenuhinya suatu keterampilan atau pengetahuan yang memadai, maka hendaknya perusahaan memberikan bantuan berupa pelatihan atau bantuan teknis bagi setiap anggotanya terhadap setiap aspek pekerjaan yang dilakukannya.

## 3) Sistem Informasi

Dalam mencapai kinerja tim yang efisien dan efektif, hendaknya setiap tim memiliki kemampuan dalam mengakses data, alat, dan sumber daya lainnya yang menunjang dalam pencapaian tujuan organisasi.

## 4) Budaya Organisasi

Kinerja tim dapat berjalan secara efisien dan efektif tergantung pada budaya yang dianut dalam suatu organisasi. Suatu organisasi yang baik hendaknya menerapkan budaya kerjasama dalam tim agar tim dapat melakukan kinerjanya dengan efisien dan efektif. Budaya yang hanya mempromosikan atau mengakui prestasi individu semata akan mengakibatkan kecemburuan dalam tim yang pada akhirnya akan menyebabkan kegagalan dalam organisasi.<sup>7</sup>

### 3. Definisi Administrasi Akademik

Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah,

---

<sup>7</sup> Artikel Kinerja, (*Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja*) <http://www.scribd.com/doc/54977649/7/Faktor-faktor-yang-Mempengaruhi-Kinerja> di akses pada tanggal 11/06/2016

adiministrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya<sup>8</sup>.

Dalam buku karangan Sondang P. Siagan *Filsafat Administrasi*, mendefenisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.<sup>9</sup> Ada beberapa hal yang terkandung dalam defenisi di atas. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu : adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Sekarang ini, konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekretaris, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang

---

<sup>8</sup> M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 3-4.

<sup>9</sup> Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi, Cet. 7*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2004), h. 3.

diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi. Dan dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah subsistem dari organisasi itu sendiri dengan unsur-unsur tersebut.<sup>10</sup>

Administrasi pendidikan sebagai proses manajemen ditujukan untuk melihat apakah pemetaan sumber-sumber yang ada dalam mencapai tujuan sudah mencapai sasaran yang ditetapkan. Kemudian apakah dalam mencapai tujuan tidak terjadi pemborosan dilihat dari penggunaan sumber daya. Sumber daya yang dimaksud berupa SDM, dana, sarana, dan prasarana serta waktu.<sup>11</sup>

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain

Untuk mendapatkan gambaran mengenai definisi adminisrasi pendidikan/akademik, berikut adalah beberapa deskripsi yang dikemukakan oleh para ahli:

- 1) Hadari Nawawi mengatakan:

Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan

---

<sup>10</sup> Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011), Cet. 1, h. 24-25

<sup>11</sup> Erdiyanti, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*,(Kendari:Istana Profesional, Desember 2007), h. 6

secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.<sup>12</sup>

- 2) Engkoswara dalam Administrasi Pendidikan menyatakan:

Administrasi pendidikan/akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.<sup>13</sup>

- 3) M. Ngalim Purwanto mengemukakan:

Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.<sup>14</sup>

- 4) Jesse B. Sears dalam *The Nature of Administration* mengemukakan:

*Is the process as including the following activities planning, organization, direction, coordination and control.*<sup>15</sup> w

- 5) Kementerian pendidikan Nasional mendefinisikan:

Administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel,

---

<sup>12</sup> *op cit*, h. 10.

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 11.

<sup>14</sup> M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008) h 10

<sup>15</sup>, *Op cit*, h. 8.

material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.<sup>16</sup>

a. Prinsip-Prinsip Administrasi Akademik

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip akademik, berikut deskripsi pendapat-pendapat tersebut:

1) H. M. Daryanto mengemukakan beberapa prinsip administrasi akademik sebagai berikut:

- a. Prinsip efisiensi,
- b. Prinsip pengelolaan
- c. Prinsip prioritas
- d. Prinsip efektivitas kepemimpinan
- e. Prinsip *teamwork*<sup>17</sup>

2) Dalam GBHN (Garis-garis Besar Haluan Negara) 1975 dikemukakan beberapa prinsip operasional administrasi akademik kurikulum 1975 sebagai berikut:

- a) Prinsip fleksibilitas
- b) Prinsip efisiensi dan efektivitas
- c) Prinsip orientasi pada tujuan
- d) Prinsip kontinuitas
- e) Prinsip *long life education*.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibid*, h. 12-13.

<sup>17</sup> *ibid*, h. 15-17.

<sup>18</sup> *ibid*, h. 29-30.

Sehingga apabila prinsip *long life education* dijadikan suatu landasan dalam prinsip operatif, maka yang ada adalah suatu tatanan ideal dari prinsip-prinsip yang ada sebelumnya.

b. Komponen Administrasi Akademik

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu. Berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik :

1) M. Daryanto membagi administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu:

a) Administrasi personel pengelola akademik

Dalam sistem administrasi secara umum, komponen personel pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan, maupun pelaksana utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai policy maker, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait. Dan ada yang bertindak sebagai policy actor, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

Dengan adanya hierarki yang tersebut sebelumnya, diharapkan tidak terjadi overlap antar bagian atau antar divisi dalam sistem pengelolaan

maupun dalam penerapan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena pada prinsipnya, setiap komponen yang ada memiliki tanggungjawab dan wewenang yang diatur berdasarkan UU No.8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.<sup>19</sup> Lebih jauh lagi, dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dijelaskan mengenai aspek-aspek pengelolaan personel akademik. Dimulai dari aktifitas perekrutan hingga tahap diklat serta seleksi dan penempatan. Proses yang saling berkaitan tersebut merupakan sebuah kesatuan yang saling terkait dan dilakukan secara terpadu.<sup>20</sup>

b) Administrasi kurikulum

Institusi pendidikan pada jenjang apapun, secara implisit memiliki tanggungjawab untuk menyelenggarakan sistem akademik yang menjamin terhadap pemenuhan pelayanan akademik tersebut kepada para peserta akademik. Dikatakan implisit dikarenakan dalam standar penjaminan mutu baik internal yang ditetapkan melalui SK Mendiknas No. 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Peserta Didik.<sup>21</sup> Kurikulum sendiri secara mendasar berisi

---

<sup>19</sup> *ibid*, h. 35.

<sup>20</sup> Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010), h. 163-165.

<sup>21</sup> SK tersebut dijelaskan bahwa kewenangan pelaksanaan kebijakan akademik yang pada strata awal dibebankan kepada institusi pendidikan, kemudian pada tahap desentralisasinya dilimpahkan kepada fakultas sebagai penanggungjawab pelaksanaan. Sehingga, konsekuensinya adalah adanya sistem penjaminan mutu baik secara internal maupun eksternal dan perijinan penyelenggaraan program, melalui ijin dari Dirjen Dikti serta adanya sistem pengendalian penjaminan mutu melalui audit internal oleh institusi bersangkutan maupun oleh lembaga audit lain yang relevan seperti Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (BAN-PT). lihat *Panduan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Dirjen Dikti Diknas, 2006), h. 4-5.

hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata kuliah serta teknis dan mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi. Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum adalah: 1). Kompetensi lulusan, 2). Materi pembelajaran, 3). Sumber belajar, 4). Strategi dan metode pembelajaran, 5). Beban dan masa studi, 6). Sistem evaluasi hasil belajar mahasiswa.<sup>22</sup>

c) Administrasi prasarana dan sarana akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No. 079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- (a) Bangunan dan perabot perlengkapannya.
- (b) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.

---

<sup>22</sup> Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, (Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007), h. 4-5.

(c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.<sup>23</sup>

d) Administrasi peserta akademik

Pada sistem administrasi lama, administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler, serta monitoring pembaharuan data yang ada. Namun pada sistem akademik pendidikan tinggi yang baru, administrasi peserta akademik telah mengalami modifikasi dan perumusan ulang, ditata ulang sedemikian rupa dan dipadukan dengan indikator aspek yang lain untuk mendapatkan formulasi yang lebih spesifik dan berimbang serta memiliki konsep yang lebih definite.<sup>24</sup>

e) Kerjasama institusi dan masyarakat

Satu hal yang membedakan antara pendidikan tinggi dengan jenjang pendidikan lainnya adalah sistem korelasi akademik dengan masyarakat yang diwujudkan dalam konsep pengabdian masyarakat. Sehingga dalam setiap kompetensi dasar yang disusun untuk masing-masing mata kuliah, selalu diupayakan adanya result yang mengarah kepada aspek pengabdian masyarakat.

---

<sup>23</sup> *Op cit*, h. 51.

<sup>24</sup> Winarno, *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal*, (Jakarta: Unika Atmajaya, Desember 2007), h. 8-9.

2) Dalam standar akademik Universitas Brawijaya, standarisasi akademik diklasifikasikan dalam sepuluh komponen, yaitu:

a) Kurikulum Jurusan (Program Studi)

Kurikulum ialah keseluruhan rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi dan bahan belajar mengajar, serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajarmengajar untuk mencapai kompetensi tertentu sesuai standar pendidikan nasional. Kurikulum memberikan informasi tentang materi dan bahan kajian, sarana dan proses belajar mengajar dan penilaiannya untuk mencapai kompetensi hasil belajar (learning outputs dan outcomes).

b) Sumber Daya Manusia (Dosen dan Tenaga Penunjang)

Untuk mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat diperlukan adanya program pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan SDM diperlukan juga untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan program dan kinerja organisasi. Hasil dari upaya tersebut tercermin dalam mutu proses belajar mengajar, mutu lulusan dan mutu pelayanan Tri Dharma pada *stakeholder*.

c) Mahasiswa dan Kompetensi Lulusan

Mahasiswa merupakan salah satu komponen terpenting dari keseluruhan proses belajar mengajar. Pelaksanaan penilaian hasil belajar yang tepat akan menentukan sejauh mana pencapaian tujuan belajar

(*learning outcome*). Selain itu, diharapkan dapat menjamin kompetensi lulusan, sehingga *stakeholder* tidak ragu-ragu dalam menilai dan menetapkan penggunaan lulusannya.

d) Proses Belajar Mengajar

Kriteria proses belajar mengajar berhubungan dengan usaha untuk menyediakan pengalaman belajar yang bermutu bagi mahasiswa. Pemantauan kemajuan belajar dan pencapaian hasil belajar mahasiswa sangat diperlukan untuk:

- a. menilai kesesuaian proses akademik dengan kurikulum yang dipakai
- b. Mengetahui masalah yang perlu ditanggulangi
- c. Menyempurnakan proses belajar
- d. Menilai keberhasilan dosen dalam melakukan tugas
- e. Mengukur kemampuan diri mahasiswa.

e) Sarana dan Prasarana Akademik

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang efektif memerlukan dukungan tersedianya sumber daya pembelajaran yang memacu dinamika berpikir, menunjang pertumbuhan dan perkembangan mahasiswa secara utuh. Sumber daya pembelajaran seperti ketersediaan ruang, ruang baca (baik digital atau tidak), peralatan laboratorium, alat bantu pembelajaran dan teknologi informasi harus dapat diakses dengan mudah oleh dosen dan mahasiswa.

f) Suasana Akademik

Fakultas/Jurusan harus berupaya membangun lingkungan sosial secara harmonis dan sinergis untuk mendukung pengembangan kepribadian yang utuh. Tujuan yang ingin dicapai ialah menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang keilmuan yang telah dipilih, sehingga lulusan memiliki kesiapan pengetahuan (wawasan), sikap dan perilaku masyarakat ilmiah untuk memasuki dunia kerja.

g) Penelitian dan Publikasi

Penelitian dosen dan mahasiswa dilakukan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Penelitian harus relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini dan masa mendatang. Orientasi dari penelitian diarahkan agar inovasi yang dilakukan dapat dimanfaatkan oleh swasta, masyarakat atau pengguna lainnya.

h) Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan dalam rangka penerapan dan pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang relevan dengan bidang ilmu. Dengan demikian, kegiatan pengabdian pada masyarakat harus sesuai dengan profesionalisme dosen dan mahasiswa, berdampak pada *society recognition*, memberikan pencerahan dan mensejahterakan masyarakat.

i) Manajemen Akademik

Manajemen akademik membutuhkan kepemimpinan, komitmen dalam pengelolaan proses pelayanan akademik untuk memberikan pelayanan

prima. Manajemen akademik didasarkan pada data yang terdokumentasi secara teratur dan sistematis.

j) Sistem Informasi Akademik

Setiap unit pelaksana dan pendukung kegiatan akademik harus melengkapi dan menerapkan sistem informasi akademik melalui internet dan jaringan lokal.<sup>25</sup>

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat di kemukakan bahwa pada dasarnya yang menjadi perhatian administrasi adalah tujuan, manusia, sumber dan juga waktu. Kalau ke empat unsur tersebut digabungkan dan dilihat dari bentuk dan perilakunya, maka akan menampilkan dirinya sebagai suatu satuan sosial tertentu, yang sering disebut organisasi.<sup>26</sup>

## **B. Deskripsi Pelayanan Terhadap Mahasiswa**

### **1. Definisi Pelayanan**

Di dalam pekerjaan teknis Administrasi, layanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut yang dikemukakan oleh Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih

---

<sup>25</sup> Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, (Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Mei 2009), h. 2.

<sup>26</sup> *Op cit*, h. 2

tentang manajemen pelayanan) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>27</sup>

Layanan atau to service, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang, meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan.<sup>28</sup>

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan.

- a. Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan: Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>29</sup>
- b. Moenir menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebuuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.<sup>30</sup>

---

<sup>27</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Cet. II, h. 2

<sup>28</sup> NS Sutarno, Manajemen Perpustakaan “*Suatu Pendekatan Praktik*”, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), h. 189-190.

<sup>29</sup> Hendra Teguh, 2002, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005), h. 16.

<sup>30</sup> Moenir, 2000, dalam Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, (Semarang: Universitas Diponegoro, Mei 2006), h. 23.

- c. Menurut Bharata seperti dikutip Erlando dinyatakan: Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>31</sup>
- d. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan: Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>32</sup>
- e. Sedangkan dalam Kep.MenPan No. 81/93 dinyatakan: Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>33</sup>

Supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna jasa, maka menurut moenir, bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik dan memuaskan. maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu ,sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib dan tidak pandang bulu.

---

<sup>31</sup> Atep Adya Barata, 2004, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708)*, Jurnal, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009), h. 2.

<sup>32</sup> Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h. 206

<sup>33</sup> Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai* (Semarang,:Univ. Diponegoro.2006) h. 24.

- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.<sup>34</sup>

Umumnya pendapat para ahli mengenai pelayanan yang baik terhadap konsumen dilakukan dengan penelitian baik survey, maupun lewat wawancara.

Berkaitan dengan pelayanan terhadap mahasiswa, untuk mengurangi kesalahan pelayanan terhadap mahasiswa, penyedia pelayanan dalam hal ini adalah tenaga administrasi akademik harus memberikan informasi yang lengkap tentang berbagai layanan dan prosedurnya, sehingga pada saat mahasiswa hendak membutuhkan suatu pelayanan mereka mengetahui apa yang harus disiapkan dan apa yang harus dilakukan serta pelayanan apa yang harus mereka terima. Sehingga dapat dikatakan pelanggan dari perguruan tinggi adalah mahasiswa, maka kualitas pelayanan dalam suatu perguruan tinggi akan dapat berperan dalam upaya bagi tenaga administrasi akademik untuk memberikan pelayanan jasa yang prima.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya,

## **2. Faktor-faktor pelayanan administrasi**

Philip Kotler memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

---

<sup>34</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) h.38

- a. Kepercayaan atau kehandalan (Reliability): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap (Responsiveness): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (Assurance): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- d. Empati (Empathy): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (Tangibles): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.<sup>35</sup>

Dalam faktor pelayanan yang tersebut diatas bertujuan untuk memudahkan tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi terhadap mahasiswa. Sehubungan dengan hal diatas untuk menilai pelayanan public yang berkualitas maka dapat di gunakan kriteria- kriteria atau faktor-faktor antara lain :

- 1) Tangibles (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat

---

<sup>35</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta:Rineka Cipta,2006), h. 231

kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- 4) Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki
  - a) Communication (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b) Credibility (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c) Security (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d) Competence (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

- e) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>36</sup>

### **C. Penelitian Relevan**

Pada bagian ini, penulis akan mengemukakan hasil-hasil penelitian secara singkat yang terkait dan relevan dengan masalah yang diteliti. Beberapa hasil penelitian antara lain : **PUPUT LUTFIATUL HASANAH**, Nim. 11010103066 melakukan penelitian dengan judul “**Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Di IAIN Kendari**” (Skripsi 2015) dengan membaca hasil penelitian yang di laksanakan oleh saudari Puput Lutfiatul Hasanah, penulis menyimpulkan bahwa secara umum di lihat dari sisi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan

---

<sup>36</sup> Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New York. h 48-51

*assurance*, bahwa harapan mahasiswa prodi PAI dalam memperoleh layanan akademik yang sepenuhnya sesuai dengan harapan-harapan mahasiswa sebagian belum dapat terwujud. Meskipun sebagian layanan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi di sisi lain masih banyak layanan yang harus terus diperbaiki dan ditingkatkan.<sup>37</sup>

**KAMINA**, Nim. 11010103054 melakukan penelitian dengan judul “**Studi Tentang Kepuasan Siswa dalam Pelayanan Perpustakaan di MAN 1 Siompu Kab. Buton Selatan**” (Skripsi 2015) dengan membaca hasil penelitian yang di laksanakan oleh saudara Kamina, ada hal yang belum memberikan kepuasan bagi siswa selaku pengguna perpustakaan. Ketidak puasan tersebut mencakup beberapa aspek yang berkaitan dengan sumber daya perpustakaan.<sup>38</sup> Diantaranya fasilitas yang berupa ruangan baca yang nyaman dan kondusif, pengelola bukan pustakawan murni, dan juga koleksi yang keawetannya susah untuk dijaga karena bahannya tidak berkualitas. Oleh karena itu penanggulangan ditempuh oleh perpustakaan untuk menciptakan mutu pelayanan.

---

<sup>37</sup>Puput Lutfia Hasanah, *Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Di IAIN Kendari* (Skripsi 2015)

<sup>38</sup>Kamina, *Studi Tentang Kepuasan Siswa dalam Pelayanan Perpustakaan di MAN 1 Siompu Kab. Buton Selatan* (Skripsi 2015)