

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN RESISTENSI MAHASISWA PROGRAM STUDI TEKNIK KOMPUTER KONTROL POLITEKNIK MADIUN

Fredy Susanto

Dosen Politeknik Negeri Madiun

fredy_susan@yahoo.com

Abstract: *The purposes of this study are: (1) to determine the characteristics of academic administrative (2) to know the description of academic and administrative services and the student resistances. The study is a descriptive qualitative. It is conducted at the Computer Control Engineering Program of Polytechnic Madiun. The respondents in this study are the Chairman, staff, and students of Computer Control Engineering Program. The main data collection tools by means of interviews and documentation. It was developed by the researcher himself and validity tested by triangulation techniques. The results of this study concluded: 1) control program engineering studies led by the chief together with the secretary program, and assisted by the administrative staff. The academic administrations are student planning card, attendance list, class scheduling, semester reporting, the final semester result reporting, and final project schedule, 2) generally the academic administrative services do not fulfill the students satisfactory, such as administrative room less extensive, administrative officer less responsive in providing some services and not in line with a predetermined schedule, but the level of student resistance remains high.*

Keywords: *quality of service, resistance, administration of academic*

Pendahuluan

Lembaga pendidikan harus mampu menghadapi gejala globalisasi yang memberi penetrasi terhadap kebutuhan untuk kreasi model-model dan proses-proses bagi pencapaian kecerdasan global, keefektifan, dan kekompetitifan. Dalam hal ini perguruan tinggi yang dapat menghasilkan produk dan jasa yang memiliki kandungan pengetahuan yang memadai yang akan mampu bertahan dan berkembang di pasar dunia. Kandungan pengetahuan yang memadai hanya dimiliki otak manusia yang melekat pada diri sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki lembaga pendidikan.

Perguruan tinggi yang mampu bersaing dalam era globalisasi yaitu perguruan tinggi yang dapat menyediakan produk atau jasa yang benar-benar berkualitas. Ada banyak komponen yang menentukan mutu perguruan tinggi yang selalu dikonsolidasikan dan diberdayakan agar mampu mengembangkan mutu

layanan secara terus menerus dan mampu mewujudkan visi misi yang ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar jasa yang ditawarkan akan mendapat tepat yang baik di mata mahasiswa juga masyarakat selaku konsumen.

Hubungan internal yang kurang baik akan menghalangi perkembangan institusi dan akhirnya akan membuat pelanggan eksternal (Mahasiswa dan masyarakat) menderita. Kualitas jasa dan kualitas pelayanan akan dinilai oleh mahasiswa dan masyarakat, sehingga jika terdapat salah satu dari kedua faktor tersebut kurang diperhatikan oleh pengelola perguruan tinggi, maka akan mengakibatkan kurang mendapat perhatian yang baik bagi para mahasiswa. Dengan adanya layanan kualitas yang baik dalam perguruan tinggi sedikit banyak akan menciptakan kepuasan bagi para mahasiswanya. Jika mahasiswa merasa puas dalam pelayanan yang diberikan perguruan tinggi maka mahasiswa tersebut akan menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan kepada orang lain untuk

menikmati jasa layanan di tempat yang sama. Hal ini sangat berdampak positif bagi perguruan tinggi tersebut karena dengan semakin banyak mahasiswa yang datang maka akan menambah jumlah mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Menurut Mandey perguruan tinggi bukan hanya sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat (penghasil ilmu pengetahuan) yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup, persaingan sebagaimana dialami oleh perusahaan profit, meliputi persaingan di bidang mutu, harga, dan layanan. Bagi setiap perguruan tinggi perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada mahasiswanya. Untuk itu dibutuhkan determinan utama kualitas pelayanan administrasi akademik dari sudut pandang mahasiswa. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi determinan pelayanan jasa. Dengan menganalisa variabel-variabel hasil tanggapan konsumen (mahasiswa) tersebut maka perguruan tinggi dapat menilai variabel mana yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Sehingga dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perguruan tinggi di mata mahasiswa.

Politeknik Madiun sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang secara khusus menyiapkan pasokan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya, tak luput dari tuntutan dan tantangan yang senantiasa menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada seluruh pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan yang berkualitas sebagai tuntutan sentral dari seluruh pelanggan internal maupun pelanggan eksternal hendaknya segera disikapi secara cermat oleh pengelola dan seluruh pihak yang berkepentingan dalam proses penyelenggaraan layanan pendidikan di Politeknik Madiun.

Secara garis besar fungsi organisasi di

Politeknik Madiun dibagi menjadi dua yakni fungsi akademik dan fungsi administrasi akademik. Fungsi akademik merupakan fungsi utama yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan aktivitas akademik, sedangkan fungsi administrasi akademik merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik. Walaupun berfungsi sebagai unit penunjang, bagian administrasi akademik merupakan bagian strategis yang memberikan andil sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang handal. Melihat peran yang begitu strategis yang dijalankan oleh bagian administrasi akademik dan membantu pihak manajemen dalam implementasi pelayanan kualitas, maka agar mampu melaksanakan fungsinya dengan sempurna perlu adanya kesamaan visi, nilai dan budaya serta seperangkat metode yang mampu digunakan untuk pedoman dalam bertindak dan adanya serangkaian kriteria ukuran keberhasilan dengan tepat. Bagian administrasi program studi langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi perlu mendapatkan perhatian lebih khusus supaya dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa.

Berkaitan uraian tersebut, studi yang dilakukan bertujuan untuk (1) mengetahui karakteristik administrasi akademik program studi teknik komputer kontrol. (2) mengetahui gambaran pelayanan administrasi akademik dan resistensi mahasiswa program studi Teknik Komputer Politeknik Madiun.

Metode

Sesuai tujuan yang ingin dicapai, yaitu mengetahui karakteristik, kualitas pelayanan dan resistensi mahasiswa di program studi Teknik Komputer Kontrol, maka penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan di program studi Teknik Komputer Politeknik Madiun. Responden pada peneli-

tian ini adalah Ketua Program Studi Teknik Komputer, Staf, dan mahasiswa Program Studi Teknik Komputer. Alat pengumpul data utama menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang dikembangkan sendiri oleh peneliti dan diuji validitas dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dan Pembahasan

Sesuai dengan fokus penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Resistensi Mahasiswa Program Studi Teknik Komputer Politeknik Madiun. Fokus penelitian ini dijabarkan menjadi dua sub fokus, yaitu karakteristik administrasi akademik program studi teknik komputer kontrol, dan Pelayanan administrasi akademik dan resistensi mahasiswa program studi Teknik Komputer Politeknik Madiun

Karakteristik administrasi akademik program studi teknik komputer kontrol

Temuan penelitian menunjukkan bahwa untuk menunjang kegiatan program studi struktur organisasi Program Studi Teknik Komputer Kontrol terdiri dari Kepala Program Studi, Sekretaris Prodi, dan tenaga administrasi. Hal ini sesuai dengan Statuta Politeknik Madiun bahwa Program Studi dikepalai oleh Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi, dan dibantu oleh staf program studi.

Temuan penelitian berkaitan dengan Administrasi akademik yang dilaksanakan di program studi Teknik Komputer Kontrol yaitu kegiatan administrasi Prodi yaitu KRS mahasiswa, pembuatan absensi mahasiswa dan dosen, penyusunan jadwal perkuliahan, pembuatan laporan semester, pelaporan proses hasil laporan semester, penyusunan jadwal Tugas akhir. Hal ini sudah sesuai dengan petunjuk Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang menyebutkan bahwa layanan administrasi akademik meliputi penyediaan sarana, penyediaan pedoman dan prosedur layanan,

registrasi dan herregistras, layanan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa, layanan perkuliahan, administrasi evaluasi perkuliahan, serta layanan administrasi akademik lainnya yang menjadi bagian dari layanan administrasi akademik unit kerjanya, tingkat Universitas/Fakultas/unit kerja yang setara.

Pelayanan administrasi akademik dan resistensi mahasiswa program studi Teknik Komputer Politeknik Madiun

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ruang yang digunakan untuk melayani administrasi akademik di program studi Teknik Komputer Kontrol masih kurang luas. Hal ini terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kwek Choon Ling 2010 dalam judul "*The Impact of Resource Input Model of Education Quality on the Overall Students' di Malaysia*, penelitian ini mendeskripsikan bahwa fasilitas fisik di beberapa universitas Malaysia masih sangat lemah.

Temuan penelitian terkait petugas administrasi akademik kurang dalam memberikan pelayanan yang cepat, karena adanya keterbatasan sumber daya manusia dan sarana. Hal ini bertentangan dengan yang disampaikan oleh Kwek Choon Ling dalam judul "*The Impact of Resource Input Model of Education Quality on the Overall Students'* yang menyatakan administrator universitas disarankan untuk menerapkan berbagai strategi untuk melengkapi dan meningkatkan input sumber daya mutu lembaga pendidikan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan siswa secara keseluruhan.

Pelayanan akademik yang diberikan masih belum sesuai dengan yang direncanakan/dijadwalkan. Seperti misalnya jadwal kuliah yang tidak sesuai jadwal dan hasil evaluasi akhir semester yang terlambat diberikan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Choon Ling Kwek dengan judul "*Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality*" bahwa ketepatan dan kecepatan respon staf dari

lembaga pendidikan tinggi akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan siswa yang terdaftar di institusi pendidikan tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas administrasi akademik di program studi Teknik Komputer Kontrol dalam melayani mahasiswa terlihat sopan dan ramah. Hal ini ada persamaan dengan pendapat Choon Ling Kwek 2010 dengan judul "*Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality*" bahwa kualitas pelayanan di pengaruhi oleh kualitas pustakawan dalam menangani siswa.

Terkait pelayanan administrasi akademik di program studi Teknik Komputer Kontrol secara umum belum memuaskan mahasiswa, akan tetapi tingkat resistensi mahasiswa tinggi. Hal ini ada persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh J. Paul Grayson dengan judul "*Racial origin and student retention in a Canadian University*" yang menyatakan bahwa resistensi mahasiswa di Kanada tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, melainkan faktor yang sangat berpengaruh dalam resistensi mahasiswa adalah biaya dari perkuliahan. Hal ini berbeda dengan Cynthia V. L. Ward dalam penelitian berjudul "*Retention Of Community College Students Related Student And Institutional Characteristics*", faktor demografis siswa, usia, jenis kelamin, dan etnis tidak berhubungan de-

ngan resistensi siswa, . Faktor-faktor yang berpengaruh dalam retensi siswa yaitu kinerja akademik, dan pelayanan yang diterima. Hal ini didukung oleh Robert Ackerman dan John Schibrowsky dengan judul "*A Business Marketing Strategy Applied To Student Retention: A Higher Education Initiative*" membangun hubungan yang kuat siswa di perguruan tinggi memiliki potensi untuk membantu meningkatkan resistensi siswa.

Simpulan

Program studi Teknik Komputer Kontrol dipimpin oleh Kepala Program Studi, Sekretaris Prodi, dan dibantu dengan satu tenaga administrasi. Administrasi akademik yang dilaksanakan di program studi Teknik Komputer Kontrol yaitu kegiatan administrasi Prodi yaitu KRS mahasiswa, pembuatan absensi mahasiswa dan dosen, penyusunan jadwal perkuliahan, pembuatan laporan semester, pelaporan proses hasil laporan semester, penyusunan jadwal Tugas akhir

Pelayanan administrasi akademik di program studi Teknik Komputer Kontrol secara umum belum memuaskan mahasiswa, seperti ruang administrasi yang kurang luas, petugas administrasi yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan dan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, akan tetapi tingkat resistensi mahasiswa tetap tinggi.

Daftar Pustaka

- Cynthia V. L. 2010. Ward. Retention of Community College Students: Related Student And Institutional Characteristics. *J. College Student Retention*. Vol. 9(4) 505-517
- Choon Ling Kwek. 2010. Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality. *International Journal of Business and Management*. Vol. 5, No. 8 : 154 - 165
- J. Paul Grayson. 2010. Racial Origin And Student Retention In A Canadian University. *Higher Education* 36: 323–352
- Kwek Choon Ling. 2010. The Impact Of Resource Input Model Of Education Quality On The Overall Students' Perceived Service Quality. *Canadian Social Science*. Vol. 6, No. 2, 2010, pp. 125-144