

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan kajian terhadap penelitian yang sudah ada. Kajian penelitian yang relevan merupakan deskripsi hubungan antara masalah yang diteliti dengan kerangka teori yang dipakai serta hubungan penelitian terdahulu yang relevan, untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis sebutkan peneliti dan hasil penelitian :

Penelitian yang dilakukan oleh Amirotus Sholichah (31014254), yang berjudul “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar Di IAIN Walisongo Semarang*”. Menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan yang berbasis komputerisasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan sehingga dapat pelayanan yang maksimal.¹

Penelitian Triyono Agustomo (073311007) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang*” mengatakan : Perpustakaan merupakan sarana yang vital dalam proses belajar mengajar, oleh karena itu perpustakaan dipandang sebagai jantung pendidikan. Kegiatan proses belajar mengajar siswa tidak lagi dipandang sebagai objek belajar tetapi siswa dipandang sebagai sumber belajar. Perpustakaan sekolah sebagai sarana pendidikan yang amat penting harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Lebih-lebih jika kita lihat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini sedemikian

¹ Amirotus Sholichah (31014254), “*Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang*”, Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2009), hlm. 6.

pesatnya, maka peran perpustakaan sebagai sumber informasi sangat kuat dan mutlak diperlukan di sekolah. Sedemikian pentingnya perpustakaan, sehingga di ibaratkan sebagai jantung pendidikan yang memiliki kemampuan dan kekuatan yang langsung mempengaruhi hasil pendidikan.²

Penelitian Mohammad Solihin (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan iain walisongo Semarang.³

Dari kajian pustaka diatas membuktikan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan berbeda oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian yang telah dilakukan merupakan penelitian yang memiliki perbedaan dalam hal subyek, metode, dan tempat serta waktu penelitian

B. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- 1) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴

² Triyono Agustomo (073311007) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011).

³ Mohammad Solihin (053311223) dengan judul “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” Skripsi IAIN Walisongo Semarang, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011).

⁴ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm. 55.

- 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.⁵
- 4) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.⁶
- 5) Assael menyebutkan bahwa “*A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales*” (Seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorangan terbaik. Pelanggan yang puas akan mempengaruhi rekan-rekannya dan kecenderungan membeli, pelanggan yang tidak puas akan menghambat penjualan).⁷

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya

⁵ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, hlm. 56.

⁶ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, hlm. 57.

⁷ Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*, (Boston Massachusetts: PWS-Kelling Publishing Company, 1994), hlm. 426.

tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.⁸

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.⁹

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.¹⁰

⁸ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 157.

⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005), Hlm. 125.

¹⁰ Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), Hlm. 6.

Tom Peters, dalam *Thriving On Chaos*, membicarakan tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah factor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut. Peters berpendapat bahwa mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa. Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan selalu membayar lebih baik untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya. Dan dia juga berpendapat bahwa karyawan menjadi jauh lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu. Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku-pelaku pasar yang baru ikut bergabung juga akan member membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu¹¹, atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.

b. Pengertian pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.¹² Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹³ Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

¹¹ Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), Cet. V, hlm. 56-57.

¹² Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), hlm. 33.

¹³ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 48.

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan. Tetapi apakah mereka memiliki persepsi yang sama terhadap pelanggan?. Apakah mereka sama-sama mengetahui apa yang diinginkan pelanggan ?. Apakah mereka sama-sama menganggap bahwa pelanggan adalah orang yang membeli produk dan yang menggunakan jasa ?. Perbedaan persepsi mereka terhadap pelanggan akan mengakibatkan perbedaan dalam memberikan pelayanan.

“Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan”¹⁴.

“Menurut Vincent Gaspersz pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi (*performance*) kita”.¹⁵

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

¹⁴ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm. 74-75.

¹⁵ Vincent Gaspersz, *Penerapan Konsep VINCENT Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, (Jakarta: Yayasan Indonesia Emas dan PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 47-48.

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁶

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi
- 2) Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- 3) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

c. Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan

Menurut Lopiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Kualitas Produk
- 2) Kualitas Pelayanan

¹⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya¹⁷

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul EQ Pelayanan sepenuh hati, faktor kepuasan pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu:

- a) Memahami Emosi-Emosi Kita
- b) Kompetensi
- c) Mengelola Emosi-Emosi Kita
- d) Bersikap Kreatif dan Memotivasi diri sendiri
- e) Menyelaraskan Emosi-Emosi Orang Lain¹⁸

Dari kelima komponen layanan sepenuh hati itu yang terpenting dalam faktor-faktor mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

d. Strategi Kepuasan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya

¹⁷ Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat,2001). hlm 57.

¹⁸ Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000), hlm. 12-21.

manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:¹⁹

- 1) Strategi *superior customer service*
- 2) Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- a) Realistis dan dinyatakan secara spesifik
 - b) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami
 - c) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan
 - d) Berfokus pada kebutuhan pelanggan
 - e) Memberikan standar kinerja yang jelas
- 3) Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

¹⁹Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), hlm. 134-141.

- 1) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publistas negative
- 3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- 5) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik²⁰

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- a) Empati pada pelanggan yang marah
- b) Kecepatan dalam penanganan keluhan

²⁰ Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006*, (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006), hlm. 66-67.

- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- d) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan²¹

Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.

4) Strategi peningkatan kinerja lembaga

Hal ini meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara terus menerus dan berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi karyawan.

5) Menerapkan *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.²² QFD dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu kedalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak.

QFD apabila diterapkan secara tepat akan memberikaan hasil-hasil sebagai berikut:

- a) Meningkatkan efektivitas komunikasi diantara departemen-departemen
- b) Kebutuhan pelanggan dibawa melalui proses langsung ke operasional
- c) Lebih sedikit perubahan-perubahan sistem yang terjadi
- d) Meningkatnya kualitas system
- e) Rendahnya biaya yang digunakan
- f) Hemat waktu

²¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, hlm. 132.

²² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 141.

- g) Identifikasi dan penyelesaian kembali dari kebutuhan-kebutuhan yang bertentangan dari berbagai pelanggan.²³

Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengarkan suara dari pelanggan.

Isu-isu utama dalam suara pelanggan adalah:

- a) Memikirkan kebutuhan dan keinginan pelanggan
- b) Sebagai titik awal untuk merancang produk dan proses operasional
- c) Berfokus dan mengendalikan proses
- d) Harus dimonitor secara terus menerus
- e) Memberikan basis untuk pengukuran kritis²⁴

2. Pengertian Pelayanan administrasi

a. Pengertian 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 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/pelanggan²⁵

Layanan atau *to service*, di sebuah administrasi berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan

²³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Hlm. 42

²⁴ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), hlm. 167-169

²⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), Cet. II, hlm. 2

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.²⁶

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.

1) 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.²⁷

2) Moenir menyatakan:

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.²⁸

3) 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.²⁹

²⁶ NS Sutarno, *Manajemen Perpustakaan "Suatu Pendekatan Praktik"*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006)., hlm. 189-190.

²⁷ Hendra Teguh, et.al., 2002, dalam Anton Wijaya, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, November 2005), hlm. 16.

²⁸ 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), hlm. 23.

²⁹ Atep Adya Barata, 2004 dalam Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Spbu Pertamina 34-12708), Jurnal, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, Mei 2009), hlm. 2.

- 4) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan:
Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.³⁰
- 5) 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 peerundang-undangan yang berlaku.³¹
- 6) Tjiptono dalam Sonya Mahanani menyatakan:
Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.³²

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Kualitas Pelayanan atau Servis Quality adalah suatu metode mengukur pelayanan mutu, artinya apakah pelayanan yang dilaksanakan disebuah organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Pelayanan mutu disini dievaluasi apakah memberikan kepuasan para pengguna. Pelaksanaan pelayanan mutu sangat penting dalam era persaingan ini.

³⁰ Tim Bahasa BP, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Edisi Revisi, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 206.

³¹ Mochammad Chaerani D., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang*, hlm. 24.

³² Fandi Tjiptono, 2006, dalam Sonya Mahanani, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Listrik (Studi pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*, Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, September 2010), hlm. 11.

Semakin tinggi mutu pelayanan yang dilaksanakan, semakin banyak pula pelanggan terpuaskan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan.³³

Kualitas pelayanan merupakan penghubung terakhir dalam rantai aktivitas bagi sistem total quality management. Kualitas pelayanan juga merupakan sebuah unsur penting dari total quality untuk mempengaruhi keputusan.³⁴

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

- 1) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) Empati (*Empaty*): syarat untuk peduli, member perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.³⁵

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitanya dengan

³³ Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009), hlm. 95-96.

³⁴ Chang Zeph Yun, et. al., *Kualitas Global Manajemen Kualitas Total (TQM) di Singapura Airlines (SIA)*, (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1998), hlm. 153.

³⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231

tingkat kepuasan masyarakat keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.³⁶

c. Faktor-faktor pelayanan administrasi

- 1) Philip Kotler memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut :
 - 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.³⁷

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 criteria-kriteria atau faktor-faktor antara lain :

- a) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

³⁶ Ratminto dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) hlm. 28.

³⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 231

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

- b) *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.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki
 - 1) *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.
 - 2) *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.
 - 3) *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari

- pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- 4) *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - 5) *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- e) *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.³⁸

d. Pengertian Administrasi

Secara eksplisit, konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah, administrasi 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.³⁹

³⁸ Zeithami, Valarei A., Mary jo Bitner, 2004, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim, 3rd Ed.*, Mc Graw Hill, New Yor. hlm 48-51

³⁹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 3-4.

Dalam buku karangan Sondang P. Siagan *Filsafat Administrasi*, mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.⁴⁰ Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada. Kedua, 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, klerk, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang 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.⁴¹

⁴⁰ Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi*, Cet. 7, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 1985), hlm. 3

⁴¹ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011), Cet. 1, hlm. 24-25.

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 lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan/akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi pendidikan/akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan/akademik.

1. Pengertian Administrasi Akademik

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

a. Hadari Nawawi mengatakan:

Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.⁴²

b. 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.⁴³

c. M. Ngalim Purwanto mengemukakan:

Administrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan

⁴² M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 10.

⁴³ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 11.

material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.⁴⁴

- d. Jesse B. Sears dalam *The Nature of Administration* mengemukakan:
*Is the process as including the following activities planning, organization, direction, coordination and control.*⁴⁵
- e. 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, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.⁴⁶

2. Prinsip-Prinsip Administrasi Akademik

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

- a. H. M. Daryanto mengemukakan beberapa prinsip administrasi akademik sebagai berikut:
 - 1) Prinsip efisiensi,
 - 2) Prinsip pengelolaan
 - 3) Prinsip prioritas
 - 4) Prinsip efektivitas kepemimpinan
 - 5) Prinsip *teamwork*⁴⁷
- b. Dalam GBHN 1975 dikemukakan beberapa prinsip operasional administrasi akademik kurikulum 1975 sebagai berikut:
 - 1) Prinsip fleksibilitas

⁴⁴M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008 hlm 10

⁴⁵ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 8.

⁴⁶ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 12-13.

⁴⁷ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 15-17.

- 2) Prinsip efisiensi dan efektivitas
- 3) Prinsip orientasi pada tujuan
- 4) Prinsip kontinuitas
- 5) Prinsip *long life education*.⁴⁸

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.

3. 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. Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. Berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik tersebut:

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

1) 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

⁴⁸ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm 29-30

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.⁴⁹ 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.⁵⁰

2) 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.⁵¹ Kurikulum sendiri secara mendasar berisi 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.

⁴⁹ M. Daryanto *Administrasi Pendidikan*, hlm. 35.

⁵⁰ Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010), hlm. 163-165.

⁵¹ Di dalam 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), hlm. 4-5.

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.⁵²

3) 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.
- c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.⁵³

4) 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

⁵² Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, (Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007), hlm. 4-5.

⁵³ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 51.

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.⁵⁴

5) 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.⁵⁵

b. Dalam standar akademik Universitas Brawijaya, standarisasi akademik diklasifikasikan dalam sepuluh komponen, yaitu:

1) 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 belajar-mengajar 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).

⁵⁴ Untuk mengetahui perkembangan dan perubahan aspek sistem akademik pendidikan tinggi, penulis mengacu pada uraian komponen sistem administrasi akademik menurut M. Daryanto dalam Administrasi Pendidikan. Dan untuk melihat formulasi kontemporer yang sekarang banyak diterapkan pada jenjang pendidikan tinggi penulis merujuk kepada beberapa buku pedoman administrasi akademik yang dipublikasikan oleh beberapa Perguruan Tinggi di Indonesia. Lihat F.G. Winarno, *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal*, (Jakarta: Unika Atmajaya, Desember 2007), hlm. 8-9. Lihat pula *Sistem dan Prosedur Akademik UIN Sultan Syarif Kasim*, (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2008), hlm. 56-84.

⁵⁵ Tim BP KKN 2011, *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata IAIN Walisongo Semarang Angkatan Ke-56 Tahun 2011*, (Semarang: Pusat Pengabdian Masyarakat IAIN Walisongo Semarang, 2011), hlm. 1-6.

2) Sumber Daya Manusia (Dosen dan Tenaga Penunjang)

Mutu pendidikan tinggi ditentukan juga oleh sumber daya manusia, selain oleh organisasi yang sehat dan manajemen yang efektif. Komitmen pimpinan dan staf pada mutu perencanaan dan penyelenggaraan program merupakan hal yang sangat menentukan kinerja.⁵⁶ 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*.⁵⁷

3) 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*).⁵⁸ Selain itu, diharapkan dapat menjamin kompetensi lulusan, sehingga *stakeholder* tidak ragu-ragu dalam menilai dan menetapkan penggunaan lulusannya.

4) Proses Belajar Mengajar

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

⁵⁶ Sedarmayanti, M.Pd., APU, *Manajemen Sumber Manusia*, Bandung : Refika Aditama, 2007, hlm 87

⁵⁷ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAKultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, (Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Mei 2009), hlm. 2

⁵⁸ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAKultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, hlm 3

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.⁵⁹

5) 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.

6) 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.

7) 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

⁵⁹ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, hlm. 3

dilakukan dapat dimanfaatkan oleh swasta, masyarakat atau pengguna lainnya.

8) Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengabdian kepada Masyarakat dilakukan dalam rangka penerapan dan pemanfaatan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang relevan dengan bidang ilmu.⁶⁰ Dengan demikian, kegiatan pengabdian pada masyarakat harus sesuai dengan profesionalisme dosen dan mahasiswa, berdampak pada *society recognition*, memberikan pencerahan dan mensejahterakan masyarakat.

9) 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.

10) Sistem Informasi Akademik

Setiap unit pelaksana dan pendukung kegiatan akademik harus melengkapi dan menerapkan sistem informasi akademik melalui internet dan jaringan lokal.⁶¹

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 di sebut organisasi.⁶²

⁶⁰ Tim BP KKN 2011, *Buku Pedoman Kuliah Kerja Nyata IAIN Walisongo Semarang Angkatan Ke-56 Tahun 2011*, hlm 4

⁶¹ Tim Akademik FE UIB, *Standar Akademik FAKultas Ekonomi Universitas Brawijaya*, hlm. 3.

⁶² Drs. H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), Hlm. 2.