

BAB IV

ANALISIS EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM UPAYA PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

A. Efisiensi dan Efektivitas Dalam Upaya Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Berdasarkan laporan hasil penelitian dapat diketahui bahwa efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan administrasi akademik mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung .Telah dijelaskan pada bab II hal 9-13 bahwasannya meliputi :

1. Kurikulum

Untuk kurikulum di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikas Universitas Islam Negeri Raden Intan telah menjalankan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada dan kurikulum tersebut sudah terakreditasi oleh BAN Dikti. Kurikulum yang digunakan adalah kurikulum kompetensi jurusan tahun 2009.

2. Perencanaan Program Pembelajaran

Adapun pelayanan yang dilakukan sub bagian akademik sesuai dengan standar prosedur yang ada, meliputi:

- a. Menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan, merekapitulasi daftar hadi dosen dan mahasiswa yang aktif dan tidak aktif

Proses merancang adalah hal pertama yang harus dilakukan agar memberikan gambaran secara jelas terhadap proses pelaksanaan pelayanan akademik. Mulai dari merancang uraian tugas, mendistribusikan, hingga memperhatikan kebutuhan dalam proses pelayanan pada dasarnya kasubag akademik telah berupaya agar merancang bahan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab akademik. Hal ini dapat dilihat pada wawancara dengan Kasubag akademik. Dengan mempertimbangkan semua faktor sub bagian akademik dapat merancang bahan rencana kegiatan dengan baik. Selain itu salah satu tugas sub bagian akademik adalah mengelola absen, pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur dan tidak menghadapi kendala yang besar.

Dalam hal perencanaan dapat muncul kemungkinan adanya kendala, namun kendala yang dihadapi sub bagian akademik dalam merancang bahan dan rencana kegiatan hampir tidak ada, hal ini dikarenakan mereka selalu berkoordinasi dengan pimpinan dan staf akademik sehingga pendistribusian dapat berjalan dengan lancar.

Dengan adanya uraian tugas semua staf akademik dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan tanggung jawabnya. Selain itu, dalam hal pengelolaan daftar hadir tidak ditemukan masalah yang berarti kemudian dalam hal ini mutu sesuai dari hasil observasi dapat dikatakan proses perencanaan memiliki mutu

yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari indikator *tangible*, *responsiveness* dan *reliability* yang masuk kualifikasi baik.

Dari penjabaran analisis di atas peneliti berasumsi bahwa dalam proses merancang rencana kegiatan banyak faktor-faktor yang harus di perhatikan agar dapat mengetahui dengan jelas dan pasti aktifitas-aktifitas yang akan dilakukan sehingga pada saat pelaksanaan rencana tersebut dapat memberikan manfaat dan mampu memenuhi kebutuhan, hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa aktifitas perencanaan dilakukan untuk menetapkan sejumlah pekerjaan yang harus dilaksanakan kemudian. Sikap manajer dituntut terlebih dahulu agar mereka membuat rencana tentang aktifitas yang harus dilakukan. Perencanaan tersebut merupakan aktifitas untuk memilih dan menghubungkan fakta serta aktivitas membuat dan menggunakan dugaan mengenai masa yang akan datang dalam hal merumuskan aktivitas yang direncanakan.

Jadi dari analisis data di atas, dapat disimpulkan bahwa sub bagian akademik dalam hal merancang bahan dan rencana kegiatan sudah terlaksana dengan baik, selalu mempertimbangkan segala kebutuhan dan tugas pokok dari masing-masing staf dan pendistribusian yang tidak ada kendala karena adanya koordinasi yang baik.

- b. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa dan Alumni

1) Memberikan layanan heregistrasi mahasiswa baru dan lama

Dalam hal ini memberikan layanan heregistrasi sub bagian akademik melakukan pelayanan dengan baik, sekalipun heregistrasi dilakukan juga oleh akademik pusat. Sub bagian akademik fakultas melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan melaksanakan pelayanan dengan adil tanpa pilih kasih.

2) Memberikan layana pendampingan penyusunan KRS dan KHS

KRS dan KHS adalah bentuk administrasi mahasiswa yang selalu membutuhkan pendampingan oleh akademik. Dalam hal ini, petugas sub bagian akademik sudah mengetahui dengan baik akan peran dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayan dan menyelesaikan pelbagai keluhan mahasiswa, hal ini dapat dilihat pada wawancara dengan kepala dan staf sub bagian akademik.

Setiap pekerjaan pasti ada kendala, pun sama halnya dengan pelayanan akademik, adapun kendala yang sering dihadapi oleh sub bagian akademik adalah pada sarana yang dibutuhkan seperti koneksi internet dan jaringan yang kuat. karena hampir sering ditemui gangguan pada SIAKAD yang berakibat proses pelayanan dan penyelesaian tugas lain.

3) Memfasilitasi Pelaksanaan Ujian Mahasiswa

Ujian mahasiswa selalu diadakan setiap semester yakni UTS dan UAS. Adapun akademik selalu memberikan fasilitas ketika pelaksanaan ujian, seperti membentuk panitia, berkoordinasi dengan bidang lain, dan memfasilitasi keperluan dosen dan mahasiswa, selain itu sub bagian akademik selalu berpakaian rapi dan sopan dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan secara keseluruhan dari hasil analisis tersebut sesuai dengan teori *relevance*, *sensitivity*, *reliability*, *acceptability*, dan *practicability*.

Dalam hal yang berkaitan dengan mutu, dari hasil observasi dapat dikatakan pelaksanaan pelayanan memiliki mutu yang baik, hal ini terlihat dari indikator *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* yang memenuhi kualifikasi baik.

Dari hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa pelaksanaan sudah berjalan dengan baik, staf akademik memahami akan tugas dan tanggung jawabnya didukung dengan ketersediaan komputer dan fasilitas lainnya.

Staf akademik juga bertanggung jawab atas pelayanan yang tidak sesuai, selain itu ada menjadi PR bagi sub bagian akademik seperti ketersediaan sarana bagi mahasiswa seperti jumlah kursi dan pencahayaan ruang serta sirkulasi udara yang cukup. Mengingat kita sebagai makhluk sosial yang hidup saling berdampingan dan saling membantu.

B. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Kegiatan akademik sebagian besar meliputi kegiatan administrasi, salah satunya yakni menghimpun dan mengelola nilai mahasiswa, hal ini merupakan salah satu faktor penghambat didalam proses penginputan dan mengelola nilai mahasiswa. Subbag akademik selalu berkoordinasi dengan dosen dan melaksanakan pengelolaan sesuai dengan target waktu minimal. Selain itu, kendala yang dihadapi adalah kurangnya koordinasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan dikarenakan batas waktu yang minim dalam proses menginput.

Pengendalian dan evaluasi tidak bisa terlepas dari pengarsipan, karena pengarsipan berfungsi untuk menyimpan dokumen-dokumen yang berguna untuk proses pengambilan keputusan. Dalam pelaksanaannya subbag akademik telah mengetahui akan pentingnya dari proses pengarsipan dan selalu mengarsipkan dokumen penting seperti daftar hadir, biodata dosen, keadaan mahasiswa. Adapun kendala yang dihadapi tidak begitu sering muncul. Dari hasil analisis tersebut, ada baiknya pelaksanaan pelayanan yang dievaluasi harus berorientasi pada kontrol, sesuai dari teori yaitu: pegawai adalah orang yang sangat mumpuni di bidangnya, digaji dan hanya bekerja sebagai pegawai negeri, hirarki atas bawah sangat jelas, aturan tentang kompetensi dan spesialisasi tegas, kedinasan dan pribadi dipisahkan, aturan

ditaati dengan kaku, Kegiatan administrasi serba tertulis dan terdokumentasikan.

Hambatan yang sering terjadi dalam proses evaluasi dapat diketahui dari hasil observasi yang peneliti lakukan yakni kurangnya respon staf terhadap hambatan yang dialami, seperti adanya gangguan pada sistem, hal ini dapat diminimalisir dengan cara komunikasi yang efektif dengan akademik pusat/ICT, dalam hal ini faktor tersebut masuk pada indikator responsiveness yang dalam penilaian masuk kualifikasi cukup baik. Berbeda dengan indikator lainnya yang mendapatkan kualifikasi baik dan sangat baik.

Dari analisis data di atas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pengendalian dan evaluasi sudah berjalan sebagaimana mestinya, pimpinan selalu mengecek dan melakukan komunikasi yang baik dengan para staf, evaluasi dijadikan sebagai alat untuk membenahi diri upaya peningkatan pelayanan akademik hal tersebut amatlah penting mengingat pelayanan akademik menjadi bagaian penunjang dari perkuliahan mahasiswa.