

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI FISIP UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG: PERSPEKTIF MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA LAYANAN

Abu Sofyan¹, Mohamad Saleh Refra², Ana Lestari³, Aswad Muhdar⁴, Ummu Salmah⁵, Andi Hasan Jondeway⁶, Ismail Munadi Sangadji⁷, Muhammad Arifin Abd Kadir⁸

¹Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Sorong

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sorong

⁶Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sorong

³⁴⁵⁸Program Studi, Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sorong

⁷Program Studi, Agroteknologi, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Sorong

Email: abusofyanums11@gmail.com

0821-8887

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi akademik di Fisip Universitas Muhammadiyah Sorong dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna layanan. Layanan administrasi akademik memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan tinggi, terutama dalam hal pengurusan KRS, KHS, surat-menyurat akademik, dan informasi perkuliahan. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 mahasiswa dari berbagai fakultas secara acak. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan administrasi masih belum sepenuhnya efektif, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, akurasi informasi, dan kemudahan akses. Namun, responden juga mengapresiasi keramahan petugas serta adanya sistem pelayanan berbasis digital yang mulai diterapkan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik secara menyeluruh agar tercipta pelayanan yang prima dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata kunci: *efektivitas, pelayanan administrasi, mahasiswa, layanan akademik*

Abstract

This study aims to measure and analyse the effectiveness of academic administration services at the Faculty of Social Sciences, Universitas Muhammadiyah Sorong from the perspective of students as service users. Academic administration services have an important role in supporting the smooth running of the higher education process, especially in terms of managing KRS, KHS, academic correspondence, and lecture information. The method used in this research is descriptive quantitative with data collection through questionnaires distributed to 100 students from various faculties randomly. The results showed that most students assessed that administrative services were still not fully effective, especially in the aspects of service speed, information accuracy, and ease of access. However, respondents also appreciated the friendliness of the officers and the digital-based service system that had begun to be implemented. This finding is expected to be an input for the university to improve the quality of academic administration services as a whole in order to create excellent and user satisfaction-oriented services.

Keywords: *effectiveness, administrative services, students, academic services*

Pendahuluan

Administrasi akademik merupakan salah satu pilar penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien menjadi penunjang utama dalam mewujudkan proses belajar-mengajar yang tertib, transparan, dan akuntabel. Pelayanan ini

mencakup berbagai aspek, seperti pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), surat keterangan akademik, pengajuan cuti, hingga pengelolaan data mahasiswa secara menyeluruh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi akademik menjadi indikator penting dalam menilai tata kelola institusi pendidikan, khususnya perguruan tinggi.

Universitas Muhammadiyah Sorong (UMS) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Papua Barat Daya memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan akademik kepada mahasiswa. Namun, dalam praktiknya, sering kali ditemukan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya informasi yang akurat, dan keterbatasan akses digital, yang berdampak pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan tersebut. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik dari sudut pandang mahasiswa itu sendiri.

Melalui pengabdian ini, penulis ingin mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi akademik di UMS telah memenuhi prinsip-prinsip efektivitas, seperti kecepatan, ketepatan, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna. Penilaian ini penting untuk memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa dan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak universitas dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan administrasi yang optimal diharapkan dapat berkontribusi dalam menciptakan iklim akademik yang produktif dan kondusif di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sorong.

Dalam era digitalisasi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi, perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa sebagai pihak yang langsung merasakan dampak dari kualitas layanan administrasi akademik memiliki persepsi dan pengalaman yang beragam. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk mendengarkan suara mahasiswa dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada.

Universitas Muhammadiyah Sorong, sebagai institusi pendidikan berbasis nilai-nilai Islam dan keunggulan lokal, memiliki potensi besar untuk menjadi pelopor pelayanan administrasi akademik yang unggul di kawasan Papua Barat. Namun, berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan beban kerja administrasi yang tinggi sering kali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang ideal.

Melalui pengabdian ini, diharapkan dapat ditemukan data empiris mengenai persepsi mahasiswa terhadap efektivitas pelayanan administrasi akademik di UMS. Pengabdian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan menyusun rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh pihak universitas. Dengan demikian, hasil pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat akademik, tetapi juga kontribusi nyata dalam pengembangan kualitas manajemen pelayanan publik di lingkungan pendidikan tinggi.

Selain sebagai bentuk pelayanan publik internal, administrasi akademik juga mencerminkan citra institusi di mata mahasiswa dan masyarakat. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, atau membingungkan dapat menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi dan berdampak pada rendahnya kepuasan serta motivasi belajar. Sebaliknya, pelayanan yang responsif dan efisien akan mendukung suasana akademik yang sehat dan meningkatkan kualitas output pendidikan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi lembaga perguruan tinggi untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik dalam pengelolaan administrasi akademiknya.

Dalam teori administrasi publik, efektivitas pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana suatu layanan mampu mencapai tujuan yang diharapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Aspek-aspek seperti kejelasan prosedur, ketepatan waktu, profesionalisme petugas, serta penggunaan teknologi informasi menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan. Dalam konteks perguruan tinggi, khususnya di Universitas Muhammadiyah Sorong, belum banyak pengabdian yang secara spesifik menggali efektivitas layanan administrasi akademik dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna langsung. Padahal, perspektif ini penting untuk menjawab pertanyaan: apakah sistem yang dibangun benar-benar memudahkan mahasiswa, atau justru menjadi beban tambahan dalam proses akademik mereka?

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari mahasiswa terkait birokrasi yang rumit, keterlambatan pengeluaran dokumen akademik, serta kurangnya informasi yang tersedia secara terbuka dan real time. Hal ini menunjukkan adanya gap antara sistem pelayanan yang dirancang oleh institusi dan pengalaman nyata yang dirasakan mahasiswa. Maka dari itu, pengabdian ini tidak hanya akan menjadi evaluasi internal, tetapi juga kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi publik di bidang pendidikan tinggi.

Dengan mengangkat studi kasus di Universitas Muhammadiyah Sorong, pengabdian ini diharapkan dapat menjadi rujukan awal dalam merancang sistem pelayanan akademik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Selain itu, pengabdian ini juga membuka peluang untuk mengembangkan model pelayanan berbasis partisipatif, di mana mahasiswa tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga mitra aktif dalam proses perbaikan layanan kampus.

Metode Pengabdian

Pengabdian ini merupakan pengabdian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat efektivitas pelayanan administrasi akademik berdasarkan persepsi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sorong.

Pengabdian akan dilaksanakan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sorong, yang meliputi beberapa unit pelayanan administrasi akademik di tingkat fakultas dan biro akademik pusat. Waktu pelaksanaan direncanakan selama 3 bulan, mulai dari bulan Juni hingga Agustus 2025.

Populasi dalam pengabdian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Sorong dari berbagai fakultas dan program studi. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara stratified random sampling, dengan memperhatikan proporsi jumlah mahasiswa tiap fakultas. Jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 responden, yang dianggap telah mewakili populasi untuk memperoleh data yang representatif.

Data dikumpulkan melalui:

1. Kuesioner: Instrumen utama yang digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap efektivitas pelayanan, dengan skala Likert (1–5) yang mencakup indikator kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, profesionalisme petugas, dan kepuasan layanan.
2. Wawancara terbatas (opsional): Dilakukan kepada beberapa mahasiswa dan staf administrasi sebagai data pendukung untuk memperdalam informasi kualitatif.

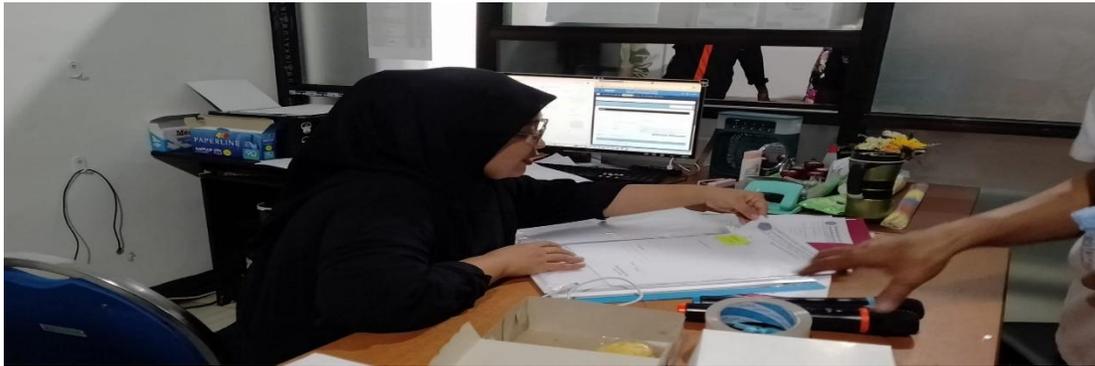
Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengabdian

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 mahasiswa dari berbagai fakultas di Universitas Muhammadiyah Sorong, didapatkan hasil sebagai berikut:

Aspek yang Dinilai	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
Kecepatan Pelayanan	12%	35%	34%	15%	4%
Ketepatan dan Keakuratan	10%	38%	32%	16%	4%
Aksesibilitas Informasi	8%	30%	36%	21%	5%
Profesionalisme Petugas	20%	42%	26%	10%	2%
Kepuasan secara umum	11%	40%	33%	13%	3%

Dari data tersebut, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan administrasi akademik berada pada kategori "baik" dan "cukup", terutama dalam aspek profesionalisme petugas dan kepuasan umum. Namun, terdapat kelemahan yang cukup signifikan pada aspek aksesibilitas informasi, di mana 26% responden menilai aspek ini sebagai "kurang" atau "sangat kurang".



Pembahasan

Temuan di atas menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Muhammadiyah Sorong belum sepenuhnya optimal. Meskipun aspek profesionalisme petugas mendapatkan penilaian tertinggi, masalah klasik seperti kecepatan pelayanan dan akses informasi masih menjadi tantangan utama. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan sistem informasi akademik yang belum sepenuhnya digital, atau kurangnya sosialisasi terkait prosedur administrasi kepada mahasiswa.

Secara teoritis, pelayanan publik yang efektif ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu: kejelasan prosedur, kecepatan, ketepatan, responsivitas, dan kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, dua dimensi yang perlu diperbaiki adalah kecepatan dan aksesibilitas. Mahasiswa sering kali mengalami antrean panjang atau penundaan dalam pengurusan dokumen akademik seperti KRS, surat aktif kuliah, maupun transkrip nilai.



Selain itu, tidak semua informasi tersedia secara daring, yang membuat mahasiswa harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk menanyakan hal-hal dasar.

Namun demikian, sikap petugas administrasi yang ramah dan cukup membantu menjadi kekuatan tersendiri. Ini menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) di lingkungan administrasi sudah baik, hanya perlu didukung dengan sistem yang lebih modern dan efisien. Salah satu rekomendasi yang muncul dari hasil ini adalah perlunya pengembangan sistem layanan berbasis aplikasi digital atau web, sehingga mahasiswa bisa mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor.

Pengabdian ini sejalan dengan beberapa studi terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan administrasi sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi birokrasi di perguruan tinggi. Dengan adanya perbaikan sistem dan peningkatan kapasitas petugas, pelayanan administrasi akademik diharapkan dapat menjadi lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengabdian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi akademik di Universitas Muhammadiyah Sorong dinilai cukup efektif oleh mahasiswa, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Secara umum, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap profesionalisme petugas dan kepuasan layanan secara umum, namun masih mengeluhkan aspek kecepatan pelayanan dan aksesibilitas informasi, yang dinilai belum optimal.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas SDM dalam pelayanan sudah cukup baik, sistem pendukung seperti digitalisasi layanan dan penyediaan informasi yang mudah diakses masih perlu diperbaiki. Peningkatan efektivitas pelayanan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, pelatihan berkala bagi petugas, serta peningkatan transparansi dan sosialisasi prosedur layanan kepada mahasiswa.

Dengan melakukan perbaikan di area tersebut, Universitas Muhammadiyah Sorong berpotensi menjadi institusi yang tidak hanya unggul dalam bidang akademik, tetapi juga dalam tata kelola layanan publik internal yang profesional dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Al-Zasiah, A.-Z., Hildayanti, S. K., & Yeni. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan biro administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi kasus mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 1084–1097. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2267>
- Antonius, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 11–20. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Haris, U., Syahrudin, S., & Syukron, N. (2023). Kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 12(2), 403–420. <https://doi.org/10.35724/sjias.v12i2.5121>
- Kurniasih, E. T., Wiarta, I., Hierdawaty, T., Amrizal, A., & Dani, R. (2022). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan biro administrasi akademik, kemahasiswaan, dan sistem informasi (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Jambi. *Jurnal Development*, 10(1), 10–21. <https://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/JD/article/view/191>
- Muridan, & Asmaya, E. (2024). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berbasis online. *Amerta Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(3), 93–106. <https://ejournal.amertamedia.co.id/index.php/amerta/article/view/371>
- Muflihin, M. H. (2023). Kualitas layanan di perguruan tinggi: Pengaruh fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap layanan perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 3766–3771. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6301>

- Panggabean, S., Kamil, M., & Mulyadi, E. (2020). Pengaruh pelayanan administrasi akademik dan iklim organisasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Tangerang. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v2i2.671>
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4), 395–408. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10920>
- Widodo, J. (2017). *Administrasi publik: Teori dan praktik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yulianan, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 126–134. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i2.102>
- Anggraini, W., Kusumanto, I., Permata, E. G., & Yola, M. (2020). Lean services untuk perbaikan pelayanan administrasi akademik di universitas. *Jurnal Teknik Industri*, 6(1), 1–12. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jti/article/view/5246>
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 11–20. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anisah, A., Santoso Haryono, B., & Mindarti, L. I. (2020). Kualitas pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 7–18. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.7>
- Kurniasih, E. T., Wiarta, I., Hierdawaty, T., Amrizal, A., & Dani, R. (2022). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan biro administrasi akademik, kemahasiswaan, dan sistem informasi (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Jambi. *Jurnal Development*, 10(1), 10–21. <https://jurnal.umjambi.ac.id/index.php/JD/article/view/191>
- Muflihah, M. H. (2023). Kualitas layanan di perguruan tinggi: Pengaruh fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap layanan perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 3766–3771. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6301>