

AUDIT ADMINISTRASI AKADEMIK MAHASISWA UNIT TATA USAHA DI STAI AL BADAR CIPULUS PURWAKARTA

Hapsoh¹, Annisa Triani Yanuar²

^{1,2} STAI Al Badar Cipulus Purwakarta

Email: ¹Hapsoh975@gmail.com, ²iniyayaaaaang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyelenggaraan administrasi akademik mahasiswa yang efektif dan berkualitas dalam mendukung layanan pendidikan tinggi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi penyelenggaraan administrasi akademik mahasiswa pada Unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta berdasarkan hasil audit internal. Metode yang digunakan adalah audit internal dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan administrasi akademik telah memiliki dasar formal berupa SOP dan kalender akademik, namun implementasinya belum optimal akibat keterbatasan sistem informasi akademik. Pelaksanaan layanan masih menghadapi kendala pada pemahaman prosedur oleh mahasiswa, keterbatasan SDM, serta integrasi pengelolaan data akademik. Meskipun demikian, mekanisme pengawasan dan evaluasi telah berjalan rutin dan hasil evaluasi dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan layanan. Secara keseluruhan, kualitas layanan administrasi akademik memerlukan penguatan pada aspek sistem, sumber daya manusia, dan konsistensi prosedur guna meningkatkan mutu layanan akademik mahasiswa.

Kata Kunci: *administrasi akademik, audit internal, kualitas layanan, perguruan tinggi*

Abstract

This study is motivated by the importance of effective and high-quality academic administration services in supporting higher education institutions. The main objective of this study is to examine the condition of student academic administration at the Administrative Office of STAI Al Badar Cipulus Purwakarta based on the results of an internal audit. The method employed is an internal audit using a qualitative descriptive approach through documentation review, observation, and interviews. The findings indicate that academic administration planning has been formally established through standard operating procedures and an academic calendar; however, its implementation has not been optimal due to limitations in the academic information system. Service implementation faces challenges related to students' understanding of procedures, limited human resources, and insufficient integration of academic data management. Nevertheless, supervision and evaluation mechanisms are conducted regularly and utilized as a basis for service improvement. Overall, the quality of academic administration services requires strengthening in system integration, human resources, and procedural consistency to enhance student academic services.

Keywords: *academic administration, internal audit, service quality, higher education*

PENDAHULUAN

Administrasi akademik mahasiswa merupakan salah satu komponen penting dalam sistem penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berfungsi mendukung kelancaran proses akademik secara keseluruhan (Azhari, 2021). Administrasi akademik tidak hanya mencakup pengelolaan dokumen seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), transkrip nilai, dan surat keterangan akademik, tetapi juga berkaitan dengan pemenuhan hak mahasiswa atas layanan akademik yang tertib, transparan, akuntabel, dan berkualitas. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan administrasi akademik menjadi indikator penting dalam menilai mutu tata kelola perguruan tinggi (Ade, 2022).

Secara teoritik, penyelenggaraan administrasi akademik yang efektif harus didukung oleh sistem layanan yang terstandar, terintegrasi, dan berorientasi pada pengguna layanan (Kuswantoro). Menurut Sallis (2014), mutu dalam layanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan prosedur formal, tetapi juga oleh konsistensi implementasi standar, kejelasan sistem kerja, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara berkelanjutan. Dalam konteks administrasi akademik mahasiswa, mutu layanan tercermin dari ketepatan waktu, kejelasan prosedur, kemudahan akses layanan, serta keandalan sistem pendukung layanan akademik.

Selain itu, kualitas layanan administrasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam konteks administrasi akademik mahasiswa, kelima dimensi tersebut menjadi tolok ukur penting dalam menilai mutu layanan yang diberikan oleh unit tata usaha, khususnya dalam hal konsistensi prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan pemanfaatan sistem informasi akademik (Setiono).

Sejalan dengan pandangan teoritik tersebut, efektivitas administrasi akademik mahasiswa sangat ditentukan oleh sejauh mana standar layanan, sistem kerja, dan dukungan teknologi informasi dapat diimplementasikan secara konsisten dalam praktik. Ketidaksesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan berpotensi menurunkan mutu layanan serta kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk menilai apakah penyelenggaraan administrasi akademik telah berjalan sesuai dengan prinsip mutu dan standar layanan yang diharapkan (Fina dan Ade, 2025).

Berdasarkan hasil audit administrasi akademik mahasiswa pada unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta, ditemukan bahwa secara normatif unit tata usaha telah memiliki perangkat perencanaan yang cukup memadai, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi akademik dan kalender akademik. SOP tersebut dijadikan sebagai pedoman formal dalam penyelenggaraan layanan kepada mahasiswa. Namun demikian, implementasi SOP belum sepenuhnya berjalan optimal. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kondisi tersebut adalah belum optimalnya sistem pendukung layanan, khususnya Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang masih berada dalam tahap pengembangan dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Kondisi ini

menyebabkan sebagian proses administrasi akademik masih dilakukan secara manual, sehingga berdampak pada efisiensi dan ketepatan waktu layanan.

Pada aspek pelaksanaan layanan administrasi akademik mahasiswa, hasil audit menunjukkan bahwa meskipun pembagian peran antarunit telah ditetapkan, alur dan prosedur layanan belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh mahasiswa. Ketidakhahaman tersebut menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan prosedur pengurusan administrasi, keterlambatan pelayanan, serta meningkatnya beban koordinasi bagi staf tata usaha. Selain itu, masih ditemukan kendala berupa miss komunikasi antara mahasiswa dan staf administrasi, literasi digital mahasiswa yang belum merata, serta permintaan layanan yang bersifat mendadak dan kurangnya kedisiplinan mahasiswa terhadap jadwal dan ketentuan akademik. Akumulasi permasalahan tersebut berdampak pada ketidakkonsistenan kualitas dan ketepatan waktu layanan administrasi akademik.

Permasalahan juga ditemukan pada aspek pengelolaan data dan arsip akademik mahasiswa. Sistem pengarsipan masih dilakukan melalui kombinasi arsip manual dan digital secara terbatas. Keterbatasan fungsi SIAKAD menyebabkan pengelolaan data akademik mahasiswa belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga berdampak pada efisiensi pencarian data, kelengkapan arsip digital, serta potensi terjadinya duplikasi data. Meskipun aspek keamanan dan kerahasiaan data telah diperhatikan, kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan sistem pengelolaan data akademik berbasis teknologi informasi.

Dari aspek sumber daya manusia, hasil audit menunjukkan bahwa jumlah staf tata usaha akademik belum sebanding dengan beban kerja administrasi akademik yang harus dilayani. Keterbatasan anggaran menyebabkan institusi belum dapat melakukan penambahan tenaga administrasi. Kondisi ini berdampak pada terjadinya praktik *double jobdesk*, di mana satu staf harus menangani lebih dari satu fungsi layanan administrasi akademik. Beban kerja yang tinggi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas layanan, kecepatan pelayanan, serta konsistensi pelaksanaan prosedur administrasi akademik.

Meskipun demikian, hasil audit juga menunjukkan adanya upaya pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara rutin melalui rapat evaluasi mingguan serta penggunaan instrumen kepuasan mahasiswa. Evaluasi dan tindak lanjut tersebut mencerminkan adanya komitmen institusi terhadap perbaikan layanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) sebagaimana dikemukakan oleh Deming (1986). Namun, hasil instrumen kepuasan mahasiswa masih menunjukkan adanya keluhan terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik masih perlu ditingkatkan.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan administrasi akademik mahasiswa pada unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta ditinjau dari aspek perencanaan, pelaksanaan layanan, pengelolaan data dan arsip, sumber daya manusia, pengawasan dan evaluasi, serta kualitas layanan administrasi akademik, guna merumuskan rekomendasi perbaikan yang berkelanjutan.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoretis dalam memperkaya kajian tentang administrasi akademik dan penjaminan mutu pendidikan

tinggi, serta secara praktis menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan bagi pimpinan perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik mahasiswa.

KAJIAN TEORI

1. Audit Administrasi Akademik

Audit administrasi akademik adalah kegiatan evaluatif yang sistematis terhadap proses, prosedur, dan dokumentasi administrasi akademik untuk menilai kesesuaian antara praktik yang berjalan dengan standar, kebijakan, serta regulasi yang berlaku di institusi pendidikan tinggi (Ghaybiyyah, 2021). Audit ini berfungsi tidak hanya sebagai mekanisme kontrol tetapi juga sebagai alat untuk mendorong peningkatan mutu layanan akademik melalui identifikasi ketidaksesuaian, kelemahan prosedural, maupun peluang perbaikan. Administrasi akademik mencakup pengelolaan dokumen akademik mahasiswa seperti pendaftaran mata kuliah, pencatatan hasil belajar, dan pemrosesan transkrip nilai, yang semuanya harus terdokumentasi dengan baik serta dapat dipertanggungjawabkan.

2. Administrasi Akademik dalam Pendidikan Tinggi

Administrasi akademik di pendidikan tinggi merupakan sistem yang mengatur berbagai aktivitas administratif yang mendukung proses pembelajaran dan pengelolaan mahasiswa secara efektif dan efisien. Komponen administrasi akademik meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi terhadap kegiatan akademik yang berkaitan dengan mahasiswa serta sistem informasi akademik yang digunakan. Administrasi akademik yang efektif diukur berdasarkan keterpaduan antara kebijakan formal, penggunaan teknologi informasi, serta kemampuan organisasi dalam melayani kebutuhan mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya. Kualitas administrasi akademik menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pendidikan tinggi (Yani, 2023).

3. Penjaminan Mutu Internal dan Audit

Penjaminan mutu internal adalah upaya yang dilakukan institusi pendidikan tinggi untuk memastikan bahwa seluruh proses akademik dan nonakademik berjalan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan secara berkelanjutan. Audit internal merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu internal yang berfungsi untuk mengevaluasi efektivitas pelaksanaan kebijakan serta prosedur yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi akademik, audit internal menilai konsistensi praktik dengan standar operasional, akurasi data, serta tingkat kepatuhan pada aturan kelembagaan. Pendekatan audit yang sistematis membantu institusi dalam melakukan refleksi atas praktik administrasi yang berjalan serta merumuskan strategi perbaikan yang berkelanjutan (Supadi, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode audit administrasi akademik mahasiswa. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang mendalam, komprehensif, dan kontekstual mengenai penyelenggaraan administrasi akademik mahasiswa, termasuk proses layanan, kendala yang dihadapi, serta tingkat kesesuaian antara standar yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan (Budiyanto, 2025).

Metode audit digunakan sebagai kerangka evaluatif untuk menilai efektivitas penyelenggaraan administrasi akademik mahasiswa pada unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta. Audit dilakukan sebagai audit internal yang bersifat deskriptif dan diagnostik, dengan tujuan memetakan kondisi riil layanan administrasi akademik, mengidentifikasi ketidaksesuaian (*gap*) antara standar dan praktik, serta merumuskan rekomendasi perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan mutu layanan administrasi akademik mahasiswa. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk melakukan evaluasi sistematis terhadap pelaksanaan administrasi akademik mahasiswa berdasarkan aspek perencanaan, pelaksanaan layanan, pengelolaan data dan arsip akademik, sumber daya manusia, serta pengawasan dan evaluasi layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan administrasi akademik mahasiswa di STAI Al Badar Cipulus Purwakarta. Populasi tersebut meliputi unsur pimpinan, unit tata usaha akademik, pengelola program studi, serta mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi akademik. Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti peran, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian (Erlangga, 2024). Sampel penelitian terdiri atas: 1) Kepala Tata Usaha dan staf administrasi akademik sebagai pelaksana layanan; 2) Mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi akademik. Pemilihan sampel ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan, mendalam, dan representatif terkait pelaksanaan administrasi akademik mahasiswa dari berbagai sudut pandang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi untuk memperoleh data yang komprehensif dan valid, meliputi studi dokumentasi, observasi, dan wawancara (Sugiyono, 2013). Studi dokumentasi digunakan untuk menelaah berbagai dokumen administrasi akademik mahasiswa, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), pedoman dan kalender akademik, arsip KRS, KHS, transkrip nilai, serta dokumen pendukung lainnya guna menilai kelengkapan, kesesuaian, dan penerapan standar administrasi akademik. Observasi dilakukan secara langsung dan non-partisipatif terhadap proses pelayanan administrasi akademik di unit Tata Usaha dengan fokus pada alur layanan, mekanisme kerja, ketepatan waktu, pemanfaatan sistem informasi akademik, serta interaksi antara petugas dan mahasiswa. Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada pimpinan tata usaha, staf administrasi akademik, dan mahasiswa untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan layanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap kualitas layanan. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan checklist audit dikembangkan berdasarkan teori administrasi pendidikan,

konsep mutu layanan, dan standar penjaminan mutu pendidikan tinggi. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan membandingkan standar administrasi akademik dan praktik aktual, sehingga diperoleh temuan audit dan rekomendasi perbaikan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian hasil dan pembahasan berikut disusun untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi penyelenggaraan administrasi akademik mahasiswa pada Unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta berdasarkan hasil audit internal yang telah dilakukan. Penyajian hasil difokuskan pada temuan-temuan utama yang mencerminkan tingkat ketercapaian standar layanan administrasi akademik serta berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Pembahasan dilakukan secara deskriptif-analitis dengan menekankan makna temuan penelitian dan implikasinya terhadap kualitas layanan administrasi akademik mahasiswa, tanpa menguraikan proses teknis analisis data secara rinci.

A. Perencanaan Administrasi Akademik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan administrasi akademik mahasiswa di STAI Al Badar Cipulus Purwakarta telah memiliki dasar formal yang relatif memadai. Unit Tata Usaha Akademik telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi akademik serta kalender akademik sebagai acuan pelaksanaan layanan. Keberadaan dokumen tersebut menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menata layanan administrasi akademik secara sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan prinsip tata kelola perguruan tinggi yang baik. Secara konseptual, perencanaan yang terdokumentasi merupakan prasyarat utama bagi terselenggaranya layanan akademik yang efektif dan akuntabel (Sabri, 2023).

Namun demikian, hasil audit mengungkapkan bahwa perencanaan tersebut belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan sistem pendukung layanan akademik. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang masih berada dalam tahap pengembangan menyebabkan sebagian prosedur yang telah dirancang dalam SOP belum dapat diimplementasikan secara optimal. Akibatnya, beberapa layanan administrasi akademik yang seharusnya dilaksanakan secara digital masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan normatif dan kapasitas operasional institusi, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Keterbatasan sistem pendukung tersebut berdampak pada efektivitas perencanaan administrasi akademik, terutama dalam pengendalian alur layanan, efisiensi waktu, serta konsistensi penerapan prosedur. Dalam perspektif audit administrasi, kondisi ini mencerminkan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap kesesuaian antara rencana, sumber daya, dan pelaksanaan agar perencanaan tidak berhenti pada tataran dokumen formal semata, melainkan benar-benar terimplementasi secara efektif (Schloss, 2017).

B. Pelaksanaan Layanan Administrasi Akademik

Pelaksanaan layanan administrasi akademik mahasiswa di STAI Al Badar meliputi layanan Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), transkrip nilai, serta layanan

surat-menyurat akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara struktural pembagian peran dan kewenangan dalam pelaksanaan layanan telah berjalan dengan cukup jelas. Program studi berperan dalam proses akademik tertentu, seperti penyusunan dan persetujuan KRS, sementara Unit Tata Usaha Akademik berperan dalam koordinasi penginputan KHS dan pengelolaan administrasi akademik lainnya. Pembagian peran ini mencerminkan upaya institusi dalam membangun mekanisme kerja yang terkoordinasi.

Meskipun demikian, dari perspektif pengguna layanan, pelaksanaan administrasi akademik belum sepenuhnya berjalan efektif. Hasil audit menunjukkan bahwa alur dan prosedur layanan belum dipahami secara merata oleh mahasiswa. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan prosedur, keterlambatan pengurusan administrasi, serta meningkatnya intensitas koordinasi antara mahasiswa dan staf tata usaha. Kurangnya sosialisasi prosedur layanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya pemahaman mahasiswa terhadap mekanisme administrasi akademik.

Selain itu, ditemukan kendala lain berupa miskomunikasi antara mahasiswa dan petugas administrasi, literasi digital mahasiswa yang belum merata, serta permintaan layanan yang bersifat mendadak dan tidak sesuai dengan kalender akademik. Akumulasi kondisi tersebut berdampak pada ketepatan waktu layanan yang belum konsisten. Dalam konteks manajemen layanan pendidikan tinggi, efektivitas pelaksanaan layanan sangat dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, kesiapan pengguna, serta dukungan sistem informasi yang memadai (Sallis, 2014).

C. Pengelolaan Data dan Arsip Akademik Mahasiswa

Hasil penelitian pada aspek pengelolaan data dan arsip akademik mahasiswa menunjukkan bahwa STAI Al Badar telah menerapkan sistem pengarsipan melalui kombinasi arsip manual dan digital secara terbatas. Data akademik mahasiswa, seperti KRS, KHS, dan transkrip nilai, disimpan dalam dokumen fisik dan media penyimpanan digital dengan akses yang dibatasi. Praktik ini menunjukkan adanya perhatian institusi terhadap aspek keamanan dan kerahasiaan data akademik mahasiswa sebagai bagian dari tata kelola administrasi yang bertanggung jawab.

Namun demikian, keterbatasan fungsi SIAKAD menyebabkan sistem pengelolaan data akademik belum terintegrasi secara menyeluruh. Data akademik masih tersebar pada beberapa media penyimpanan dan belum terkelola dalam satu sistem terpadu. Kondisi ini berdampak pada efisiensi pencarian data, kelengkapan arsip digital, serta potensi terjadinya duplikasi data akademik. Dalam perspektif audit administrasi, kurangnya integrasi sistem informasi merupakan salah satu indikator lemahnya efektivitas pengelolaan data (Yani, 2023).

Dengan demikian, meskipun prinsip keamanan data telah diperhatikan, pengelolaan data dan arsip akademik masih memerlukan penguatan, terutama dari sisi integrasi sistem informasi dan optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Pengelolaan arsip akademik yang terintegrasi menjadi kebutuhan strategis bagi perguruan tinggi untuk

menjamin akurasi data, efisiensi layanan, dan akuntabilitas administrasi akademik (Schloss, 2017).

D. Sumber Daya Manusia Administrasi Akademik

Dari aspek sumber daya manusia, hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah staf tata usaha akademik belum sebanding dengan beban kerja administrasi akademik yang harus dilayani. Keterbatasan jumlah SDM ini terutama disebabkan oleh keterbatasan anggaran institusi, sehingga penambahan tenaga administrasi belum dapat direalisasikan. Kondisi ini berdampak langsung pada kapasitas layanan administrasi akademik yang tersedia bagi mahasiswa.

Sebagai konsekuensi dari keterbatasan tersebut, ditemukan praktik *double jobdesk*, di mana satu staf harus menangani lebih dari satu fungsi layanan administrasi akademik. Meskipun pembagian tugas telah disesuaikan dengan uraian tugas yang ada, beban kerja yang tinggi berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, konsistensi penerapan prosedur, serta kualitas layanan administrasi secara keseluruhan. Dalam manajemen SDM, ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah tenaga kerja dapat menurunkan kinerja organisasi (Raymond, 2023).

Selain berimplikasi pada kualitas layanan, kondisi ini juga berisiko menimbulkan kelelahan kerja (*work fatigue*) yang dapat berdampak pada kinerja jangka panjang staf administrasi. Oleh karena itu, hasil audit ini menegaskan pentingnya perencanaan kebutuhan SDM yang proporsional dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan administrasi akademik (Siagian, 2023).

E. Pengawasan dan Evaluasi Administrasi Akademik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan dan evaluasi administrasi akademik mahasiswa di STAI Al Badar Cipulus Purwakarta telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat evaluasi mingguan yang melibatkan pimpinan dan Unit Tata Usaha Akademik. Rapat evaluasi ini berfungsi sebagai forum komunikasi internal untuk membahas capaian kinerja layanan, permasalahan administrasi akademik yang muncul, serta kendala teknis maupun nonteknis dalam pelaksanaan layanan. Praktik evaluasi rutin tersebut mencerminkan adanya mekanisme pengawasan internal yang terstruktur sebagai bagian dari tata kelola administrasi akademik.

Temuan positif dari aspek ini adalah adanya tindak lanjut yang relatif jelas terhadap hasil evaluasi yang telah dilakukan. Tindak lanjut tersebut mencakup perbaikan prosedur layanan, penyesuaian teknis pelaksanaan administrasi akademik, serta penguatan koordinasi antarunit kerja. Dalam perspektif manajemen pendidikan tinggi, keberadaan evaluasi yang disertai tindak lanjut merupakan indikator penting dari efektivitas fungsi pengawasan, karena evaluasi tidak berhenti pada tahap penilaian, tetapi berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (Sallis, 2014).

Meskipun demikian, hasil audit menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan dan evaluasi masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya yang dimiliki institusi. Beberapa rekomendasi perbaikan belum dapat dilaksanakan secara optimal karena keterbatasan SDM dan dukungan sistem informasi. Kondisi ini sejalan dengan pandangan

Arikunto (2010) yang menegaskan bahwa pengawasan yang efektif memerlukan keselarasan antara rekomendasi evaluasi, kapasitas sumber daya, dan komitmen organisasi dalam menindaklanjuti hasil evaluasi tersebut.

F. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Kualitas layanan administrasi akademik mahasiswa di STAI Al Badar dinilai melalui instrumen kepuasan mahasiswa yang dilaksanakan secara rutin pada akhir tahun akademik. Instrumen ini digunakan sebagai sarana bagi mahasiswa untuk menyampaikan penilaian, keluhan, kritik, dan saran terkait layanan administrasi akademik yang mereka terima. Penggunaan instrumen kepuasan mahasiswa menunjukkan adanya upaya institusi untuk menempatkan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan dan menjadikan persepsi mereka sebagai bagian dari indikator mutu layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa masih menyampaikan keluhan terkait kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta konsistensi prosedur layanan administrasi akademik. Keluhan tersebut terutama berkaitan dengan keterlambatan layanan dan perbedaan informasi yang diterima mahasiswa pada kondisi tertentu. Dalam kajian mutu layanan, aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kejelasan informasi merupakan dimensi penting yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan (Parasuraman, 1988).

Namun demikian, hasil audit juga menunjukkan bahwa instrumen kepuasan mahasiswa telah dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan layanan pada periode berikutnya. Dengan demikian, instrumen ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kepuasan, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol mutu layanan administrasi akademik. Praktik ini sejalan dengan prinsip penjaminan mutu internal yang menekankan pentingnya umpan balik pengguna sebagai dasar peningkatan mutu berkelanjutan (Harvey, 1993).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi akademik mahasiswa pada Unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta telah memiliki kerangka perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang cukup jelas. Keberadaan SOP, kalender akademik, mekanisme evaluasi rutin, serta instrumen kepuasan mahasiswa mencerminkan adanya upaya institusi dalam menerapkan tata kelola administrasi akademik yang terstandar dan berorientasi pada mutu. Namun, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh belum optimalnya pemanfaatan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), keterbatasan SDM, serta praktik *double jobdesk*. Meskipun demikian, keberadaan pengawasan dan evaluasi rutin beserta tindak lanjutnya menjadi kekuatan utama dalam mendukung perbaikan layanan administrasi akademik secara berkelanjutan. Oleh karena itu, audit administrasi akademik berperan sebagai instrumen strategis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar dan praktik layanan, serta menjadi dasar perumusan langkah perbaikan yang terencana dan berkesinambungan (Sallis, 2014).

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi akademik mahasiswa pada Unit Tata Usaha STAI Al Badar Cipulus Purwakarta telah memiliki kerangka perencanaan,

pelaksanaan, dan evaluasi yang cukup jelas melalui keberadaan SOP, kalender akademik, serta mekanisme evaluasi rutin dan instrumen kepuasan mahasiswa. Hal ini mencerminkan adanya upaya institusi dalam menerapkan tata kelola administrasi akademik yang terstandar dan berorientasi pada mutu.

Namun, efektivitas layanan belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan pemanfaatan Sistem Informasi Akademik, keterbatasan sumber daya manusia, serta praktik double jobdesk staf administrasi. Kondisi tersebut berdampak pada konsistensi pelaksanaan prosedur, ketepatan waktu layanan, dan tingkat kepuasan mahasiswa. Meskipun demikian, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi kekuatan utama dalam mendukung perbaikan mutu layanan. Dengan demikian, audit administrasi akademik berperan penting sebagai dasar perumusan langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Barat, P. J. (n.d.). *No Title*.

Budyanto, M. N. (n.d.). *No Title*.

Ghaybiyyah, F., Psi, M., Octarina, R., Psi, S., Suwarno, S. A., & Tahrir, T. (2021). *Manajemen Pendidikan Islam*.

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34.

Implementasi, D., Informasi, S., Kualitas, T., & Administrasi, L. (2025). *EPISTEMIC : JURNAL ILMIAH PENDIDIKAN EPISTEMIC : JURNAL ILMIAH PENDIDIKAN*. 4(2), 253–272.

Kampus, P. A. (2021). *Pentingnya administrasi kampus untuk kemajuan pendidikan di upi yptk padang*. 4, 45–53.

No Title. (2022).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.

Rafa, A., Triandini, N., & Kuswantoro, A. (n.d.). *Digitalisasi Administrasi Akademik untuk Pelayanan Efektif dan Efisien*. 256–272.

Raymond, S. E., Siregar, D. L., Indrawan, M. G., ST, M. M., & Sukma, M. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Gita Lentera.

Sabri, A., & Monia, F. A. (2023). *Manajemen Pendidikan Islam*. Global Eksekutif Teknologi.

Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.

Schloss, P. J. (2017). *Organization and administration in higher education*. Taylor & Francis.

Setiono, B. A., Nico, R., Putra, P., Pelayaran, F. V., & Tuah, U. H. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability , Responsiveness , Tangibles , Empathy dan Assurance) terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Vokasi Pelayaran Universitas Hang Tuah (The Influence of Service Quality (Reliability , Responsiveness , Tangibles , Empathy and Assurance) on Student Satisfaction Port Management and Maritime Logistics Study Program Vocational Faculty of Shipping , Hang Tuah University) Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim .* 327–339. <https://doi.org/10.30649/japk.v15i2.152>

Siagian, S. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
Supadi, M. P. (2021). *Manajemen Mutu Pendidikan*. UNJ PRESS.
Yani, J., & Srimulat, F. E. (2023). *Administrasi pendidikan*. CV. Tatakata Grafika.