

Meningkatkan Kualitas Layanan: Peran Strategis SDM Administrasi di FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong

Saiful Ichwan

Universitas Muhammadiyah Sorong

Email: ichwan.ipul@gmail.com

Article History:

Received: 15 Juni 2025

Revised: 02 Agustus 2025

Accepted: 12 Agustus 2025

Keywords: SDM,

Administrasi, Kualitas Layanan.

Abstract: *Kualitas layanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan fungsi-fungsi administratif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis SDM administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sorong. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran SDM administrasi tidak hanya terbatas pada tugas teknis, tetapi juga meliputi kontribusi strategis dalam menciptakan sistem layanan yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, terutama mahasiswa dan dosen. Faktor-faktor kunci yang memengaruhi efektivitas peran tersebut meliputi kompetensi individu, budaya kerja, kepemimpinan, serta dukungan terhadap pelatihan dan pengembangan karier. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas SDM administrasi secara berkelanjutan guna mendukung visi dan misi institusi dalam menyediakan layanan pendidikan tinggi yang berkualitas.*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) administrasi memegang peran krusial dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas layanan di perguruan tinggi. Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sorong, SDM administrasi tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai agen perubahan yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan mahasiswa dan efektivitas layanan akademik.

Pendidikan tinggi di Indonesia, khususnya di wilayah Papua, menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas layanan akademik. Universitas Muhammadiyah Sorong (UM Sorong) sebagai institusi pendidikan tinggi di Papua Barat, memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan berdaya saing. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UM Sorong, sebagai salah satu fakultas unggulan, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas layanan akademik yang optimal. Salah satu aspek penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah melalui pengelolaan SDM administrasi yang efektif dan efisien.

Menurut Mariah dan Sa'ud (2022), motivasi dan kinerja pegawai administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Penelitian mereka di

Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dan kinerja pegawai administrasi dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik secara signifikan.

Selain itu, Edi Suswardji dan Ina Ratnasari dalam penelitiannya di Universitas Singaperbangsa Karawang menekankan bahwa kemampuan dan motivasi kerja pegawai administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi mahasiswa. Mereka menyarankan agar kemampuan pegawai ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan, serta motivasi kerja diperkuat melalui insentif dan penghargaan.

Lebih lanjut, Hasmah (2022) menekankan bahwa kompetensi pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap mutu layanan administrasi. Penelitiannya di STKIP DDI Pinrang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi yang baik dapat meningkatkan mutu layanan administrasi secara signifikan.

Sejalan dengan itu, Direktorat Sumber Daya Ditjen Diktiristek (2024) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kependidikan di perguruan tinggi diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi serta memberikan layanan prima bagi pemangku kepentingan.

SDM administrasi di lingkungan FISIP UM Sorong memainkan peran vital dalam kelancaran operasional akademik. Menurut penelitian oleh Siti Mariah dan Udin Syaefudin Sa'ud, motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia. Mereka menyarankan agar staf administrasi selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pemeliharaan motivasi dan peningkatan kinerja.

Dalam konteks FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong, pengembangan SDM administrasi melalui pelatihan, peningkatan motivasi, dan peningkatan kompetensi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, SDM administrasi yang kompeten dan termotivasi akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan di FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong.

Selain itu, standar kompetensi pejabat di lingkungan perguruan tinggi yang mencakup orientasi pada pelayanan pelanggan, integritas, orientasi berprestasi, komitmen pada kualitas, disiplin, kerjasama, pemikiran analitis, pembelajaran berkelanjutan, inovasi, dampak dan pengaruh, serta pencarian informasi, menjadi acuan penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di perguruan tinggi.

Fenomena yang terjadi di banyak perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan bahwa dosen sering kali lebih banyak menghabiskan waktu untuk urusan administratif dibandingkan dengan tugas utama mereka sebagai pendidik dan peneliti. Hal ini disebabkan oleh beban administratif yang tinggi dan kurangnya tenaga administrasi yang memadai. Akibatnya, kualitas pendidikan dan penelitian dapat terganggu. Untuk itu, diperlukan pembagian tugas yang jelas antara dosen dan tenaga administrasi, serta peningkatan kapasitas tenaga administrasi agar dapat menjalankan tugasnya secara profesional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi di FISIP Universitas Muhammadiyah Sorong, penting untuk melakukan evaluasi terhadap peran dan kinerja SDM administrasi. Evaluasi ini dapat mencakup aspek kompetensi, motivasi, kepemimpinan, serta sistem manajemen yang ada. Dengan demikian, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan langkah-langkah strategis yang perlu diambil untuk perbaikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami

secara mendalam bagaimana peran strategis sumber daya manusia (SDM) administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Muhammadiyah Sorong. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, serta strategi manajerial yang dijalankan dalam konteks administrasi pendidikan tinggi.

Menurut Creswell (2017), pendekatan kualitatif cocok digunakan ketika peneliti ingin memahami secara mendalam makna fenomena sosial yang terjadi di lingkungan nyata, khususnya dari sudut pandang partisipan. Oleh karena itu, metode ini dianggap relevan dalam mengkaji peran SDM administrasi sebagai aktor strategis dalam menunjang mutu layanan pendidikan tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyani, Amiruddin, dan Arie Purnomo dari Universitas Muhammadiyah Sorong menunjukkan bahwa pengembangan SDM memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai di Distrik Aimas, Kabupaten Sorong. Proses pelaksanaan pengembangan SDM berpengaruh pada individu pegawai, psikologis, dan pengalaman berorganisasi yang baik. Namun, terdapat kendala seperti terbatasnya kemampuan aparat distrik, jumlah aparat yang terbatas, dan dinas-dinas yang menangani masalah kesejahteraan belum maksimal.

Selain itu, penelitian oleh Siti Mariah dan Udin Syaefudin Sa'ud dari Universitas Pendidikan Indonesia menunjukkan bahwa motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi. Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu reliability dan yang terendah adalah emphaty

1. Pengembangan SDM sebagai Kunci Peningkatan Kinerja

Pengembangan SDM yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan administrasi. Namun, untuk mencapai hal ini, perlu adanya perhatian terhadap kendala-kendala yang ada, seperti terbatasnya kemampuan dan jumlah aparat, serta kurang maksimalnya dinas-dinas yang menangani masalah kesejahteraan

2. Motivasi dan Kinerja Pegawai sebagai Faktor Penentu Kualitas Layanan

Motivasi dan kinerja pegawai administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk memelihara motivasi pegawai dan meningkatkan kinerja mereka melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi.

3. Implementasi Manajemen Kinerja untuk Meningkatkan Kualitas Pegawai

Penerapan manajemen kinerja yang efektif dapat meningkatkan kualitas pegawai, terutama dalam menghadapi tantangan seperti keterbatasan kapasitas SDM dan infrastruktur. Komitmen pemimpin sangat berperan dalam keberhasilan penerapan manajemen kinerja, karena penerapannya memerlukan perubahan mindset dari para pegawai

4. Peningkatan Mutu Pendidikan melalui Penjaminan Mutu

Pencapaian indikator kinerja utama yang terus meningkat menunjukkan bahwa Universitas Muhammadiyah Sorong telah berhasil dalam implementasi kebijakan penjaminan mutu pendidikan. Hal ini mencakup berbagai aspek operasional dan akademis, mulai dari identitas

akademik hingga keuangan. Peningkatan ini diharapkan akan berkontribusi pada reputasi universitas sebagai lembaga pendidikan terdepan di region.

5. Pendampingan SDM oleh Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah

Pendampingan yang dilakukan oleh Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah memberikan dukungan strategis dalam pengembangan SDM di Universitas Muhammadiyah Sorong. Dengan adanya saran dan masukan konstruktif dari tim pendamping, universitas dapat merumuskan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas SDM, yang pada gilirannya akan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi dan akademik.

6. Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas SDM Administrasi

Kepemimpinan yang visioner dan partisipatif sangat menentukan keberhasilan pengembangan SDM. Di FISIP UM Sorong, peran dekanat dan kepala unit administrasi sebagai pemimpin harus mampu:

- Mendorong budaya kerja kolaboratif,
- Memberikan motivasi intrinsik maupun ekstrinsik,
- Menjadi teladan dalam profesionalisme dan pelayanan prima.

Dengan kepemimpinan yang kuat, setiap pegawai administrasi akan lebih mudah diarahkan untuk mengikuti visi institusi dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.

7. Budaya Organisasi sebagai Pendorong Pelayanan Berkualitas

Budaya organisasi yang kuat dan positif menjadi landasan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Di lingkungan akademik seperti FISIP, budaya pelayanan yang humanis, akuntabel, dan transparan harus dibentuk melalui:

- Sosialisasi nilai-nilai universitas Muhammadiyah,
- Internalisasi prinsip kerja Islami,
- Penerapan reward and punishment yang adil.

Budaya ini akan mendorong SDM administrasi untuk bekerja secara efisien dan melayani mahasiswa serta dosen dengan penuh tanggung jawab.

8. Digitalisasi dan Adaptasi Teknologi dalam Pelayanan Administrasi

Digitalisasi merupakan aspek penting dalam reformasi birokrasi pendidikan tinggi. SDM administrasi harus mampu:

- Mengoperasikan sistem informasi akademik (SIKAD),
- Memberikan layanan berbasis daring,
- Melayani mahasiswa dengan cepat melalui platform digital.

Pemanfaatan teknologi ini bukan hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga transparansi dan kepuasan layanan. Namun, hal ini menuntut pelatihan berkelanjutan bagi tenaga administrasi, agar tidak terjadi ketimpangan kemampuan teknologi.

9. Pendekatan Pelayanan Publik: Prinsip 5 Dimensi SERVQUAL

Kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry), yaitu:

1. Tangibles (Fasilitas fisik): Ruang administrasi yang nyaman, bersih, dan rapi.
2. Reliability (Keandalan): Ketepatan waktu dan keakuratan informasi administrasi.
3. Responsiveness (Tanggap): Kemampuan pegawai merespons kebutuhan mahasiswa/dosen dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan): Kompetensi dan kepercayaan pegawai dalam melayani.
5. Empathy (Empati): Kemampuan menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan.

SDM administrasi di FISIP UM Sorong harus memahami dan menerapkan kelima prinsip ini agar

layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna (mahasiswa, dosen, stakeholder eksternal).

10. Pengukuran Kinerja dan Feedback Mahasiswa

Untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan administrasi berjalan, penting dilakukan evaluasi berkala, misalnya melalui:

- Kuesioner kepuasan mahasiswa,
- Sistem kotak saran digital,
- Forum diskusi mahasiswa–tenaga kependidikan.

Hasil evaluasi ini menjadi bahan untuk melakukan perbaikan terus-menerus (continuous improvement), sejalan dengan siklus manajemen mutu PDCA (Plan–Do–Check–Act).

11. Kolaborasi Antarlembaga

Terakhir, peningkatan layanan administrasi juga memerlukan kolaborasi:

- Antara unit administrasi dengan program studi dan dosen,
- Antara FISIP dengan Biro Akademik dan Kemahasiswaan universitas,
- Dengan institusi eksternal seperti Dikti dan LLDIKTI dalam hal regulasi.

Kolaborasi ini mempercepat alur komunikasi, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan administratif.

KESIMPULAN

Peran strategis Sumber Daya Manusia (SDM) administrasi sangat vital dalam meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sorong. Kualitas layanan administrasi akademik yang prima bukan hanya bergantung pada sistem dan prosedur, tetapi juga pada kompetensi, etos kerja, dan sikap profesional para pegawai administrasi. Pengembangan SDM melalui pelatihan, pendampingan, dan peningkatan kapasitas teknologi terbukti mampu meningkatkan kinerja individu maupun institusional. Faktor lain seperti kepemimpinan yang efektif, budaya organisasi yang positif, serta penerapan prinsip pelayanan publik (SERVQUAL) turut memperkuat kualitas pelayanan.

Digitalisasi layanan, evaluasi berbasis feedback mahasiswa, serta kolaborasi antarunit kerja juga menjadi elemen penting dalam menciptakan pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan responsif. Dengan sinergi yang kuat antara SDM yang kompeten, kepemimpinan yang visioner, dan sistem pelayanan yang adaptif, FISIP UM Sorong dapat terus meningkatkan mutu layanannya dan memperkuat citra institusi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang unggul dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mariah, S., & Sa'ud, U. S. (2022). Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas layanan administrasi akademik di perguruan tinggi swasta. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 29(1), 55–65. <https://vm36.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/view/6440>
- Muflihini, M. H. (2022). Kualitas layanan di perguruan tinggi: Pengaruh fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap layanan perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 6301–6312. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.6301>
- Marpaung, S. F., Febrianti, I., Simatupang, S. F. A., Aidin, W., Wibowo, M. P., & Almaajid, R. (2023). Peran strategis manajemen Humas dan layanan publik dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. *Academy of Education Journal*, 14(2), 556–570. <https://doi.org/10.47200/aoej.v14i2.1764>
- Sulistiyani, S., Amiruddin, A., & Purnomo, A. (2021). Pengembangan SDM dan pengaruhnya terhadap kinerja aparat pemerintahan di Distrik Aimas. *Jurnal FISIP Universitas*

-
- Muhammadiyah Sorong*, 6(2), 45–60. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jf/article/view/673>
- Universitas Muhammadiyah Sorong. (2023, November 10). *Peningkatan kontinu dalam penjaminan mutu pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sorong*. <https://um-sorong.ac.id/berita/detail/peningkatan-kontinu-dalam-penjaminan-mutu-pendidikan-di-universitas-muhammadiyah-sorong>
- Ulfah, M. (2024). Manajemen SDM di lembaga pendidikan untuk peningkatan kualitas pendidikan. *Mimbar Administrasi Mandiri*, 20(2), 126–136. <https://doi.org/10.37949/mimbar202177>
- Lembaga Penjaminan Mutu UNIMUDA Sorong. (2023). *Pendampingan SDM oleh Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah*. <https://lpm.unimudasorong.ac.id/artikel/unimuda-sorong-komitmen-menjaga-kualitas-sdm-pendampingan-sdm-oleh-majelis-diktilitbang-pp-muhammadiyah>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations* (Updated ed.). Free Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Revisi ed.). Bumi Aksara.
- Hidayati, H., Yuliyanti, N., & Ananda, Y. (2022). Peran administrasi pendidikan dan dasar perencanaan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. *Tugas Mata Kuliah Mahasiswa*, 1(1), 89–101. <https://doi.org/10.20527/tmkm.v1i1.503>
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suswardji, E., & Ratnasari, I. (2022). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa berbasis kemampuan dan motivasi kerja pegawai di Universitas Singaperbangsa Karawang. *Majalah Ilmiah SOLUSI*, 11(25), 30–43. <https://doi.org/10.35706/solusi.v11i25.30>
- Widodo, H., & Hidayati, N. A. (2023). Service excellence: Meningkatkan pemberian layanan administrasi berkualitas di Universitas Ahmad Dahlan. *Fakultas Teknologi Industri Universitas Ahmad Dahlan*. <https://fti.uad.ac.id/service-excellence-meningkatkan-pemberian-layanan-administrasi-berkualitas>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.