

KUALITAS PELAYANAN DAN ADMINISTRASI PADA KANTOR LEMONDIAL BUSINESS SCHOOL (LBS) JAKARTA

Fransiscus Amonio Halawa¹, Leonard Siahaan²
franshalawa@lemondial.ac.id¹, Leonard_siahaan@gmail.com²

ABSTRAK

Administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan yang meliputi catat – mencatat, korespondensi, pembukuan sederhana, pengetikan, dan kegiatan lain yang bersifat teknis. Secara luas administrasi adalah semua proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan fasilitas dan infrastruktur tertentu secara efisien dan efektif. Jenis administrasi berdasarkan motif dan perjalanan menurut George R. Terry adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan kantor, serta mobilisasi mereka yang melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang dinyatakan. Penelitian ini bertujuan memberi gambaran atau deskripsi tentang kelebihan dan kekurangan yang ada di Lemondial Business School (LBS) Jakarta dengan metode kualitatif analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan dengan dukungan studi kepustakaan lewat observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dengan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari 30 orang narasumber.

Kata kunci: Pelayanan, Administrasi, STIM-PAL LeMondial.

ABSTRACT

Administration narrowly can be interpreted as a form of activity that includes taking notes, correspondence, simple bookkeeping, typing, and other activities of a technical nature. Broadly speaking, administration is all processes of cooperation between two or more people that aim to achieve targets by utilizing certain facilities and infrastructure efficiently and effectively. The type of administration based on motives and journeys according to George R. Terry is the activity of planning, controlling, and organizing office work, as well as the mobilization of those who carry it out to achieve stated goals. This study aims to provide an overview or description of the strengths and weaknesses that exist in Lemondial Business School (LBS) Jakarta with a qualitative descriptive analysis method. Data collection was carried out by field studies supported by literature studies through observation, interviews and documentation. Determination of informants with a purposive sampling technique consisting of 30 informants.

Keywords: Ministry, Administration, STIM-PAL LeMondial.

PENDAHULUAN

Administrasi memiliki beberapa unsur diantaranya adalah organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, ketatausahaan, hubungan masyarakat. Pada tema ini, penulis akan membahas lebih lanjut mengenai salah satu unsur administrasi yaitu ketatausahaan. Secara sederhana ketatausahaan dipahami sebagai kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan atas penyelenggaraan usaha. Misalnya, pencatatan, penyimpanan, pengiriman, dan lain-lain. Biasanya kegiatan tata usaha ini disebut dengan *office work* yang dilakukan di dalam kantor.

Sedangkan kantor adalah tempat untuk memberikan pelayanan, ruang tempat bekerja ataupun posisi. Secara dinamis kantor merupakan proses-proses dalam penyelenggaraan kegiatan seperti pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan maupun pendistribusian data. Secara statis kantor merupakan tempat kerja, kamar kerja, ruang kerja, biro, markas,

instansi, badan, perusahaan maupun tempat untuk menyelenggarakan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan serta pendistribusian data.

Idealnya pekerjaan ketatausahaan selalu dipahami dalam konteks pekerjaan: pencatatan, penyimpanan, pengiriman. Namun di berbagai instansi pemerintah, salah satu fenomena yang sering dihadapi masyarakat adalah kualitas pelayanan publik yang buruk. Situasi ini menjadikan kurang percayaan masyarakat terhadap pemerintah. Isu soal kualitas pelayanan publik sering dianggap sebagai hal yang biasa, padahal bila dibiarkan akan berdampak pada transformasi nilai di tengah masyarakat. Kebijakan pelayanan publik pada dasarnya berimplikasi pada laju pembangunan suatu bangsa.

Nyatanya tidak saja di pemerintah, di berbagai perusahaan dan instansi juga pelayanan harus menjadi prioritas. Misalkan di dunia pendidikan sebagai pondasi hidup maka kualitas pelayanan harus prima. Dengan demikian pendidikan sebagai proses pembelajaran pengetahuan, ketrampilan, serta kebiasaan dari generasi ke generasi bisa berjalan dengan baik. Pelayanan administrasi di perguruan tinggi memiliki tujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia dan mencerdaskan kehidupan setiap warga negaranya seperti termuat dalam Undang-undang No.20 tahun 2003. Untuk mencapai tujuan itu diperlukan administrasi untuk mendukungnya. Administrasi di perguruan tinggi adalah penataan sumber daya agar tersusun dan terlaksana suatu sistem pengelolaan komponen instrumental dari proses pendidikan yang meliputi komponen siswa, pegawai, dosen/guru, atau sarana-prasarana, organisasi, pembiayaan, tatausaha dan hubungan perguruan tinggi dengan masyarakat.

Mengingat pentingnya manajemen layanan khusus di perguruan tinggi ini, maka *SaintMary's College* tidak hanya memiliki tanggung jawab dan tugas untuk melaksanakan proses pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi semata, melainkan harus menjaga dan meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani dan rasa aman pada mahasiswa. Hal ini tentu tidaklah muda karena seringkali ketidakmampuan manajemen pelayanan atau tatausaha menjadi alasan pelayanan yang buruk. Banyak siswa pada akhirnya enggan berkomunikasi dan bertukar pikiran, meminta bantuan, bahkan cuek dengan segala administrasi yang ada. Pada akhirnya mahasiswa membiarkan informasi terlewatkan dan tidak ada tindak lanjut karena merasa pihak kampus tidak memberi kesempatan dan terlalu birokrat.

Berdasarkan gambaran di atas, penulis meneliti tema, "Kualitas Pelayanan dan Administrasi pada Kantor *Lemondial Business School (LBS)*". Laporan penelitian ini penting bagi tenaga administrasi di *Lemondial Business School (LBS)* supaya bisa meningkatkan lagi kualitas pelayanan di dunia pendidikan.

TINJAUAN PUSTAKA

Yayasan *Lemondial Business School (LBS)*, dibawah kepemimpinan M. Hanafi sebagai Ketua Pembina dan Erijanto Djajasudarma MBA, sebagai Ketua Umum Yayasan. Dengan berbekal semangat yang sama akan terus mengembangkan berbagai program pemberdayaan generasi muda melalui pembentukan kompetensi khusus, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, dunia usaha dan industri melalui penyelenggaraan Program Kursus, Diploma (D-3) dan Sekolah Tinggi (S-1) dengan berbagai konsentrasi bidang studi.

Dalam menghadapi persaingan global dan regional (ASEAN) yang semakin tajam, *Lemondial Business School* menyikapinya secara positif. Dalam perspektif ini *Lemondial Business School* menyambut Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang belaku efektif mulai 31 Desember 2015. Keberadaan MEA berdampak positif, diantaranya tenaga terampil di Indonesia akan terserap lebih banyak ke luar negeri. Di sektor UMKM akan lebih berkembang dengan harga yang lebih memadai karena ketersediaan barang lebih besar. *Lemondial Business School* mengambil langkah strategis agar para lulusannya siap menghadapi persaingan yaitu bekerja secara profesional di berbagai bidang industri serta sisanya bekerja pada institusi

pemerintah dan sebagai wiraswasta yang sukses. *Lemondial Business School* bercita-cita memberdayakan mahasiswa agar memiliki visi yang dapat melihat dunia yang terus berubah dan membekali mereka dengan kemampuan untuk turut mempengaruhi perubahan ke arah yang mereka impikan.

Menjadi yayasan pendidikan terkemuka, *Lemondial Business School* berkomitmen memberikan kesempatan yang sama kepada masyarakat untuk memperbaiki taraf hidup dan menjadi warga negara yang lebih baik. Dengan menyelenggarakan program pendidikan formal dan vokasional, pengurus *Lemondial Business School* ingin mendapatkan karakter anak bangsa yang berbakat dan berdaya saing pada millennium ketiga ini.

Menurut Sondang P. Siagian (2014:32), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan yang telah diambil dan pelaksanaannya itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pernyataan ini sejalan dengan pandangan dari The Liang Gie (2013: 43) yang mengatakan administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok manusia atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu.

Pandangan lain dari Soehari (2009: 64) bahwa administrasi adalah keseluruhan proses penyelenggaraan dalam usaha kerja sama dua orang atau lebih dengan cara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisien. Sementara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia dalam Pedoman Pelaksanaan Kurikulum menyatakan bahwa administrasi adalah usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber (personel maupun material) secara efektif dan efisien untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan.

Khusus soal pengertian administrasi Pendidikan, M. Ngalim Parwanto (2012:670) mengatakan administrasi pendidikan adalah proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personal, spiritual, dan material yang bersangkutan-paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Berbicara soal tujuan pendidikan nasional maka pandangan beralih pada pemahaman untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia seutuhnya yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa dan memiliki akal budi pekerti yang luhur.

Administrasi pendidikan menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia yaitu suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan laporan dengan menggunakan atau menfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pandangan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah semua kegiatan yang dilakukan bersama-sama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Sementara administrasi pendidikan adalah tindakan mengkoordinasikan perilaku manusia dalam pendidikan, agar sumber daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara produktif.

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ini adalah penelitian kualitatif analisa deskriptif. Menurut Arikunto (Ningrum, 2014:750) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai gejala yang ada yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini penulis ingin melihat bagaimana layanan khusus di *Lemondial Business School* apakah memiliki peranan penting atau tidak. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa *Lemondial Business School* berjumlah 30 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket. Skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*. Teknik analisa data menggunakan rumus presentase skor. Dalam

penginterpretasian hasil menggunakan klasifikasi, antara sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju. Dari interpretasi ini didapatkan data awal sebagai variable untuk membuat penilaian.

HASIL DAN DISKUSI

Ilmu Administrasi

Ilmu administrasi baru dikembangkan pada akhir abad ke-19 pada tahun 1886, oleh Henry Fayol berkebangsaan Perancis dengan karyanya yang terkenal yaitu “*Administration Industrielle et Generale*” dan Frederick W Taylor yang berasal dari Amerika Serikat menulis buku administrasi yang berjudul “*The Principle of Scientific Management*”. Dalam dunia pendidikan di Indonesia, bidang studi administrasi pendidikan dikatakan masih baru. Di negara-negara yang sudah maju, mulai berkembang dengan pesat sejak pertengahan pertama abad ke-19, khususnya di Indonesia, administrasi pendidikan baru diperkenalkan melalui beberapa IKIP sejak tahun 1960-an dan baru masuk sebagai mata pelajaran dan mata ujian tahun ajaran 1965.

Dari segi perkembangannya, ada 2 hal yang perlu dijelaskan yaitu, *pertama* administrasi sebagai seni yaitu perkembangannya selalu dipengaruhi oleh perkembangan masyarakat dinamis. Demikian juga sebaliknya, secara terdahulu perkembangan administrasi sebagai seni itu didasarkan kepada pengetahuan masyarakat modern sekarang tentang kejadian-kejadian dimasa lalu pada kebudayaan tertentu pula. *Kedua*, administrasi sebagai ilmu pengetahuan, tepatnya sebagai ilmu pengetahuan sosial.

Secara umum, di *Lemondial Business School*, ada beberapa tenaga administrasi yang bertugas sebagai penanggung jawab untuk memberikan tambahan tugas pokok, yaitu:

1. Melakukan penyusunan formasi dan rencana pengembangan tenaga kependidikan
2. Melaksanakan pengadaan, pengangkatan, mutasi tenaga kependidikan
3. Melaksanakan pengembangan tenaga kependidikan
4. Melaksanakan urusan disiplin dan pemberhentian tenaga kependidikan
5. Melaksanakan administrasi kepegawaian tenaga kependidikan
6. Membagi tugas kepada para staf sesuai dengan bidang tugas masing-masing.
7. Menyusun laporan sub bagian dan mempersiapkan penyusunan laporan bagian.
8. Memberi arahan kepada para staf untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
9. Memproses data *job desk* dalam laporan kerja harian
10. Melaksanakan penataan surat-menyurat, kearsipan kepegawaian.
11. Memonitoring usulan kepegawaian: label pendaftaran mahasiswa – mahasiswi
12. Melaksanakan Tugas-tugas lain yang dipandang mendesak sesuai arahan mentor

Biro Administrasi Akademik *STIM-PAL LeMondial*

Biro Administrasi Akademik (BAA) di *Lemondial Business School* adalah unsur pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif dalam bidang akademik. Ada dua macam kelompok besar kegiatan administrasi yang berlangsung di BAA yaitu:

1. Sistem Administrasi Manajemen Proses yaitu menentukan bagaimana suatu proses itu berlangsung, syarat dan prosedur apa yang harus dilalui dan dipenuhi. Dari Sistem Administrasi Manajemen Proses menghasilkan sebuah hasil berupa data, maka agar dapat mengelola data ini dengan baik dibutuhkan Sistem Administrasi Manajemen Data.

2. Sistem Administrasi Manajemen Data yaitu kegiatan untuk mengorganisir, menginventarisasi, dan mendokumentasikan atas hasil-hasil dari Sistem Administrasi Manajemen Proses. Hal ini dilakukan agar hasil-hasil tersebut dapat dikelola dan disimpan dengan baik sehingga dapat menjadi satu informasi yang akurat, sistematis, dan mudah untuk diakses oleh pihak yang membutuhkan.

Di *Sait Mary's College*, berlangsung beberapa kegiatan akademik, dan Biro Administrasi Akademik terlibat di dalamnya. Beberapa kegiatan akademik yang ditangani Biro Administrasi Akademik dapat disebutkan:

- Penerimaan mahasiswa baru
- Daftar ulang
- Pencetakan kartu mahasiswa
- Koordinasi ruang kuliah
- Ujian Akhir Semester
- Berhenti sementara/cuti studi
- Mengundurkan diri
- Pendaftaran ujian sarana/ujian perdadaran
- Menerbitkan ijazah dan transkrip nilai
- Penerbitan terjemahan (translate) ijazah/transkrip
- Wisuda
- Legalisasi

Tenaga administrasi memegang peranan yang penting agar setiap karyawan magang dapat menjalankan magangnya dengan lancar dan sukses. Peran penting dalam tenaga administrasi *Lemondial Business School*, yaitu sebagai pelaksana administrasi keuangan untuk melihat dan menyusun hasil laporan keuangan untuk mengetahui mana mahasiswa – mahasiswi yang sudah melunasi pembayaran uang kuliah atau belum melunasi pembayaran uang kuliah. Selain itu para karyawan administrator juga menerima panggilan telepon kantor dari para orang tua mahasiswa – mahasiswi untuk mengetahui informasi tentang pembayaran registrasi tunai, serta informasi pendaftaran untuk calon mahasiswa baru untuk memulai perkuliahan secara intensif dan langsung. Pihak *Lemondial Business School* menginginkan adanya aplikasi pendidikan yang berbasis online, seperti: ZOOM dan Edmodo. Karena adanya kehadiran aplikasi yang berbasis *online*, penulis dengan mudah memperoleh aplikasi berbasis *online* ini, sehingga berguna untuk memperoleh nilai dari tugas yang dikerjakan oleh penulis, serta tugas yang disediakan oleh dosen secara *online* bisa menambah daftar kehadiran para mahasiswa – mahasiswi.

Layanan Khusus Peserta Didik *Lemondial Business School*

1. Layanan Khusus Peserta Didik Manajemen

Berbicara soal Layanan Khusus Peserta didik maka berbicara soal Layanan Khusus Peserta Didik Manajemen. Di *Lemondial Business School*, layanan khusus ini untuk mempermudah atau memperlancar pembelajaran dalam memenuhi kebutuhan khusus mahasiswa di sekolah yang diselenggarakan dengan maksud untuk memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan di kampus.

Pentingnya manajemen layanan khusus di suatu sekolah merupakan bagian penting dalam Manajemen Berbasis Kampus (MBK) yang efektif dan efisien karena di masa ini, kampus tidak hanya diperuntukkan bagi anak yang berfisik sempurna dan berkemampuan inteligensi normal. Namun juga di peruntukkan bagi semua ragam anak, sehingga dicetuskan konsep kampus inklusi untuk memenuhi tuntutan semua macam masyarakat terkhusus anak-anak berkebutuhan khusus. *Lemondial Business School* tidak hanya memiliki tanggung jawab dan tugas untuk melaksanakan proses pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi saja, melainkan harus menjaga dan meningkatkan kesehatan baik jasmani maupun rohani peserta didik dan memberikan rasa aman pada siswa selama siswa belajar di sekolah.

2. Jenis-jenis Layanan Khusus bagi Mahasiswa

Pada prinsipnya *Lemondial Business School* perlu memiliki jenis-jenis layanan khusus bagi mahasiswa. Berdasarkan konsep layanan khusus Menurut Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, maka *Lemondial Business School* memiliki beberapa jenis layanan, di antaranya:

a. Layanan Bimbingan dan Konseling

Bimbingan dan konseling untuk mahasiswa dilakukan melalui kegiatan perwalian, pembimbingan skripsi, ekstrakurikuler, kewirausahaan, karier, dan konseling psikologi. Layanan ini dapat disediakan di tingkat program studi atau universitas (sekolah tinggi)

1. Perwalian mahasiswa: Mahasiswa mendapatkan pembimbingan perwalian oleh dosen wali minimal tiga kali dalam satu semester, yaitu pada saat penerimaan Kartu Hasil Studi, pengisian Kartu Rencana Studi, dan penggantian mata kuliah pada Kartu Perubahan Rencana Studi. Selain itu mahasiswa dapat melakukan konsultasi dengan dosen wali pada saat masa Ujian Tengah Semester dan sebelum Ujian Akhir Semester untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan motivasi belajar.
2. Bimbingan Skripsi: Pada tingkat ini mahasiswa dapat membuat konseling dengan dosen koordinator Kelompok Bidang Keahlian pada saat pengajuan topik skripsi dan penentuan dosen pembimbing. Mahasiswa dapat juga berkonsultasi dengan calon dosen pada saat penyusunan proposal skripsi. Pada saat pelaksanaan skripsi, setiap mahasiswa dibimbing 2 orang dosen pembimbing. Dosen pembimbing melakukan bimbingan secara detail dan terstruktur. Proses pembimbingan terekam dalam kartu kendali pembimbingan. Sementara dalam proses pengerjaan skripsi, setiap mahasiswa mendapatkan bimbingan dua orang pembimbing. Termasuk pada saat pengajuan usulan topik, mahasiswa dapat memiliki topik skripsi beserta dosen pembimbingnya, jika kuota bimbingan dosen tersebut masih ada. Apabila proses pembimbingan skripsi dinyatakan cukup dan berkas proposal skripsi telah disetujui maka pada saat pengerjaan skripsi maka dosen harus membantu mendaftarkan skripsi untuk seminar proposal. Pada saat mengerjakan skripsi, mahasiswa wajib melakukan minimal 16 kali konsultasi dengan dua dosen pembimbing sebelum mendaftar untuk sidang skripsi.
3. Bimbingan kewirausahaan: Pada Program Studi Perhotelan dan Pariwisata ada mata kuliah kewirausahaan dan bisnis yang digunakan untuk mengasah kemampuan wirausaha mahasiswa. Pihak *Lemondial Business School* juga memotivasi mahasiswa dalam hal wirausaha dengan cara mengadakan kompetisi terkait kewirausahaan, seperti kompetisi pembuatan rencana bisnis.
4. Bimbingan karir: Program ini diselenggarakan oleh *Lemondial Business School* yang ditujukan kepada mahasiswa semester akhir dan *fresh graduate* agar setelah selesai kuliah bisa langsung melanjutkan karirnya. Saat ini PT. Le Mondial Career untuk membantu mahasiswa untuk mendapatkan karir yang cemerlang dengan berbagai program pelatihan, pendampingan, animasi kepada mahasiswa sehingga dinyatakan layak bekerja di sebuah perusahaan.

b. Bimbingan Minat dan Bakat

Ada berbagai kegiatan pembinaan minat dan bakat di *Lemondial Business School* dengan berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang dinaungi oleh Himpunan Mahasiswa *Lemondial Business School* seperti kegiatan bakti sosial, pembimbingan Program Kewirausahaan Mahasiswa dengan membuka peluang kepada mahasiswa agar bisa mendapatkan pendanaan. Ada juga berbagai kegiatan seperti pembinaan Unit Kerja Bisnis Mahasiswa yaitu UMKM yang dikelola oleh mahasiswa, UKM Pencinta alam, UKM kerohanian seperti kegiatan peribadatan baik itu Islam, Protestan, Katolik,

Hindu, Budha, dan Konghucu. Kegiatan UKM di bidang olahraga seperti bola Volly, Bola Kaki, basket, dan bidang kewirausahaan.

c. Pembinaan Soft Skill

Pembinaan *soft skill* dilakukan *Lemondial Business School* melalui kegiatan akademik maupun ekstrakurikuler. Penilaian *soft skill* untuk setiap mata kuliah sebesar 5-10 %. Penilaian ini meliputi berbagai segi misalkan kemampuan kerjasama team, etos kerja, komunikasi, akhlak dan spiritual, penghargaan terhadap martabat manusia, dan sebagainya. Ada juga *soft skill* lain adalah pengalaman berorganisasi dengan terlibat di beberapa kegiatan organisasi seperti BEM Fakultas atau kelompok organisasi kewirausahaan lainnya baik di fakultas maupun di *Lemondial Business School*. Ada juga Program Kuliah Kerja Nyata dilakukan mahasiswa sebagai bentuk pengintegrasian kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan dalam pendampingan seorang dosen pembimbing di lapangan dan dilaksanakan secara interdisipliner dan intrakurikuler. Pelaksanaannya bisa 3-4 minggu.

Selain kebutuhan di atas ada juga kebutuhan lainnya misalkan transportasi dan parkir, perpustakaan, fasilitas layanan seperti WiFi, kantin, tempat doa seperti mushola, ruang sekretariat mahasiswa, aula, ruang pertemuan dosen dan mahasiswa untuk bimbingan, dan *self access center* sebuah fasilitas akses mandiri.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian penulis menggunakan angket, 45,2 % siswa menyatakan sangat setuju bahwa keberadaan layanan khusus mempermudah atau memperlancar pembelajaran, serta dapat memenuhi kebutuhan khusus mahasiswa dan 51,6% mahasiswa menyatakan setuju, namun 3,2 % masih ada mahasiswa yang kurang setuju mengenai layanan khusus karena tidak berjalan dengan baik. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Dalam penggunaan skala *likert*, penulis menggunakan bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2. Bentuk jawaban skala *likert* antara lain: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan tidak setuju. Selain itu, jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala *likert* bisa juga mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain: Sangat Penting (SP), Penting (P), Ragu-ragu (R), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP). Adapun Rumus perhitungan yang digunakan adalah:

Rumus: $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor likert

Adapun lima pilihan skala dengan format sebagai berikut:

Pertanyaan Positif (+)

Skor 1. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skor 2. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 3. Netral / Cukup

Skor 4. (Setuju/Baik/suka)

Skor 5. Sangat (setuju/Baik/Suka)

Tabel 1: Prodi dan jumlah responden mahasiswa

| No | Prodi | Jumlah Mhs |
|----|----------------|------------|
| | <i>Sarjana</i> | |

| | | |
|---|-------------------------|----|
| 1 | Manajemen SDM | 5 |
| 2 | Manajemen Aviassi | 5 |
| 3 | Manajemen Logistik | 5 |
| | Diploma | |
| 4 | Sekretaris | 5 |
| 5 | Perhotelan | 5 |
| 6 | Usaha Perjalanan Wisata | 5 |
| | | 30 |

Sumber: Data diolah 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat disimpulkan penelitian ini dengan jumlah responden 30 orang dari total mahasiswa yang berasal dari Prodi Sarjana (S1) dan Diploma (D3) dengan konsentrasi mata kuliah. Sampel yang diambil di Prodi Sarjana pada Manajemen SDM, Aviassi dan Logistik sedangkan pada Diploma pada Sekretaris, Perhotelan dan Usaha Perjalanan Wisata. Aspek yang diukur dalam uji organoleptik ini adalah pelayanan administrasi di *Lemondial Business School* dengan 40 pertanyaan positif penuntun. Berikut rangkuman hasil penilaian 30 responden tersebut:

- Responden yang menjawab sangat suka (skor 5) berjumlah 6 orang
- Responden yang menjawab suka (skor 4) berjumlah 9 orang
- Responden yang menjawab netral (skor 3) berjumlah 7 orang
- Responden yang menjawab tidak suka (skor 2) berjumlah 5 orang
- Responden yang menjawab sangat tidak suka (skor 1) berjumlah 3 orang

Tabel 2. Perhitungan skala likert responden

| Pertanyaan | | | |
|------------|--------|-----------|-------------|
| No | + | Jumlah | Presentase |
| 1 | Skor 1 | 3 | 10% |
| 2 | Skor 2 | 5 | 17% |
| 3 | Skor 3 | 7 | 23% |
| 4 | Skor 4 | 9 | 30% |
| 5 | Skor 5 | 6 | 20% |
| | | 30 | 100% |

Sumber: Data diolah 2019

Rumus: $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor likert

- Responden yang menjawab sangat suka (5) = $3 \times 5 = 15$
- Responden yang menjawab suka (4) = $5 \times 4 = 20$
- Responden yang menjawab netral (3) = $7 \times 3 = 21$
- Responden yang menjawab tidak suka (2) = $9 \times 2 = 18$
- Responden yang menjawab sangat tidak suka (1) = $6 \times 1 = 6$
- **Total skor = 80**

Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

X = skor terendah likert x jumlah responden

Jumlah skor tertinggi untuk item “Sangat Suka” adalah $5 \times 30 = 150$, sedangkan item “Sangat Tidak Suka” adalah $1 \times 100 = 100$. Jadi, total skor penilaian responden diperoleh angka 80.

Rumus Index % = Total Skor / Y x 100

Pra Penyelesaian

Sebelum menyelesaikannya kita juga harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari Interval skor persen (I).

Rumus Interval

$I = 80 / \text{Jumlah Skor (likert)}$

Maka $= 80 / 5 = 16$

Hasil (I) = 16

(Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 30%)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

Angka 0% – 4.4% = Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Angka 4,5% – 9,9% = Tidak setuju / Kurang baik)

Angka 10.0% – 14.4% = Cukup / Netral

Angka 14.5% – 19. 9,% = (Setuju/Baik/suka)

Angka 20% – 30% = Sangat (setuju/Baik/Suka)

Penyelesaian Akhir

= Total skor / Y x 80

= $80 / 150 \times 30$

= 16,0 %, berada dalam kategori “**Setuju/Baik/Suka**”

KESIMPULAN

Lemondial Business School Jakarta merupakan perguruan tinggi swasta Katolik yang memiliki visi dan misi untuk memajukan anak bangsa, dengan fokus utama pada pendidikan vokasi dan sebuah lembaga pendidikan yang fokus menjadi perguruan tinggi yang unggul, menghasilkan SDM kompeten, dan menghasilkan lulusan yang mampu bersaing kompetitif di pasar kerja nasional dan internasional.

Dengan berbekal semangat yang sama akan terus mengembangkan berbagai program pemberdayaan generasi muda melalui pembentukan kompetensi khusus, sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, dunia usaha dan industri melalui penyelenggaraan Program Kursus, Diploma (D-3) dan Sekolah Tinggi (S-1) dengan berbagai konsentrasi. Di *Lemondial Business School*, berbagai pihak bercita-cita memberdayakan mahasiswa agar memiliki visi yang dapat melihat dunia yang terus berubah dan membekali mereka dengan kemampuan untuk turut mempengaruhi perubahan ke arah yang mereka impikan.

Berdasarkan skala pengukuran penelitian dengan skala *likert*, ditemukan bahwa sebagian besar responden yang terdiri dari mahasiswa *Lemondial Business School* setuju dan sangat mendukung administrasi yang baik di kampus, sekaligus merasakan manfaat dari department administrasi yang bekerja dengan baik.

REFERENSI

Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta

- Ani, Atih.(2013).*Sejarah Perkembangan Administrasi*, Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2010) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kadek Lia, (2017)*Perkembangan Administrasi*, Jakarta: Insan Berseri.
- Nina Mastra, (2016).*Sejarah Tentang Perguruan Tinggi Saint Mary*, Jakarta
- Nurochim, (2016). *Administrasi Pendidikan Sekolah*. Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Purwanto, Herri. (2020)*Tenaga Administrasi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Purwanto, Ngalim. (2006). *Prinsip – prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Jakarta: PT Remaja Rosda Karya.
- Sinambela, dkk. (2006).*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian P. Sondang. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Liang, Gie. (1982), *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Publisher
- Ushansyah. (2017).*Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Pendidikan*. Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan Volume 15 No.27 April.
- Winarno, Budi. (2007).*Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Med Press.