Jurnal Common | Volume 4 Nomor 1 | Juni 2020

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

KINERJA STAF ADMINISTRASI PROGRAM STUDI DI PERGURUAN TINGGI SWASTA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI MAHASISWA

Tine Agustin Wulandari

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipati Ukur 102-116, Bandung, 40132, Indonesia

E-Mail:
tine.wulandari@email.unikom.ac.id

Abstract

Employees are one of the main wealth in an organization. How sophisticated the technology used, human resources still play a very decisive role. In a college, employees are identical with educational staff who are placed in each faculty and study program. Compared with other educational staff, administrative staff of study program are the most frequently communicating with students to obtain information related to lecturers, classes, and others. Each study program has at least one administrative staff, depending on the number of students. Communication between administrative staff and students is expected to be able to fulfil the information needs of students, this is determined by the performance of the administrative staff concerned. This research is expected to give the evaluation material regarding the performance of administrative staff placed in study program in order to fulfill the information needs of their students, especially in private university. Qualitative approach with case study method is used to answer these problems. In-depth interviews, non-participant observation, literature review, online data search, and documentation, are used as data collection techniques. Research showed that the administrative staff's performance in order to fulfill the information needs of their students is determined by many things, internally from the person concerned, consisting of (1) Capacity to perform which related to the mastery of job description, skills, and intelligence; (2) Willingness to perform, related with motivation. satisfaction, participation (initiative), and work attitude. Externally determined by the opportunity to perform, such as equipment, coworkers, leaders, and students themselves. So this research contributes to organizational communication that takes place diagonally.

Keywords: *performance, information, administrative staff, organizational communication.*

Abstrak

Karyawan merupakan salah satu kekayaan utama dalam suatu organisasi. Bagaimanapun canggihnya teknologi yang digunakan, sumber daya manusia tetap memegang peranan yang sangat menentukan. Pada perguruan tinggi, karyawan identik dengan tenaga kependidikan yang ditempatkan di setiap fakultas dan program studi. Dibandingkan dengan tenaga kependidikan lainnya, staf administrasi program studi merupakan yang paling sering berkomunikasi dengan mahasiswa untuk memperoleh informasi terkait dosen, kuliah, dan lain-lain. Setiap program studi setidaknya memiliki satu orang staf administrasi, disesuaikan dengan jumlah mahasiswanya. Komunikasi antara staf administrasi program studi dengan mahasiswa diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi dari mahasiswa, hal ini ditentukan oleh kinerja staf administrasi yang bersangkutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi program studi mengenai kinerja staf administrasi yang ditempatkan di program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswanya, terutama pada perguruan tinggi swasta. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus digunakan untuk menjawab permasalahan tersebut. Wawancara mendalam, observasi non partisipan, tinjauan pustaka, penelusuran data online, dan dokumentasi, digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa ditentukan oleh banyak hal, secara internal dari dalam diri yang bersangkutan, terdiri dari: (1) Kapasitas berprestasi terkait penguasaan *job description,* keterampilan, dan

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

intelegensi; (2) Kesediaan untuk berprestasi, terkait motivasi. kepuasan, partisipasi (inisatif) dan sikap kerjanya. Secara eksternal ditentukan oleh kesempatan untuk berprestasi, seperti peralatan, rekan kerja, pimpinan, serta mahasiswa itu sendiri. Sehingga penelitian ini memberikan kontribusi mengenai komunikasi organisasi yang berlangsung secara diagonal.

Kata Kunci: kinerja, informasi, staf administrasi, komunikasi organisasi.

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan publik internal atau publik yang terdapat di dalam organisasi. Dimana dalam suatu organisasi, karyawan merupakan salah satu kekayaan utama. Tanpa keikutsertaan karyawan, aktivitas organisasi tidak akan terjadi. Selain itu, tujuan organisasi juga tidak mungkin tercapai tanpa adanya peran aktif karyawan sebagai tenaga operasionalnya.

Bagaimanapun canggihnya teknologi yang digunakan, sumber daya manusia tetap memegang peranan yang sangat menentukan. Artinya, seluruh potensi karyawan yang terdapat di dalam suatu organisasi harus dipelihara serta didayagunakan secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui suatu koordinasi yang baik di antara individu yang ada di dalam organisasi. Koordinasi tersebut terutama di antara karyawan yang lebih banyak berperan dalam hal operasional suatu organisasi.

Hal tersebut juga berlaku di perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Karyawan yang merupakan publik internal sekaligus tenaga operasional, identik dengan tenaga kependidikan mulai dari staf administrasi (sekretariat), staf laboratorium (laboran), staf perpustakaan (pustakawan), staf keuangan, hingga *cleaning service*. Tetapi, selain tenaga kependidikan, dalam suatu perguruan tinggi, masih terdapat beberapa publik internal lainnya, seperti rektor, dekan, dosen, dan tentu saja mahasiswa yang juga termasuk ke dalam kategori publik internal.

Pada struktur organisasi perguruan tinggi, staf administrasi biasanya merupakan bagian dari Biro Administrasi Umum, sedangkan pada kegiatan operasional sehari-hari, staf administrasi ditempatkan di rektorat, direktorat, fakultas, program studi, maupun divisi atau departemen lainnya yang terdapat di perguruan tinggi tersebut. Dibandingkan tenaga kependidikan yang lain, staf administrasi yang ditempatkan di program studi dapat dikatakan merupakan yang paling sering berkomunikasi dengan mahasiswa.

Komunikasi yang terjalin antara dosen dan mahasiswa biasanya menyangkut perkuliahan. Sedangkan komunikasi antara staf administrasi program studi dan mahasiswa bisa menyangkut banyak hal, dari mulai perubahan jadwal perkuliahan, kehadiran atau ketidakhadiran dosen, pengumpulan tugas, serta berbagai pengumuman penting lainnya. Hanya melalui komunikasi, koordinasi yang baik di antara staf administrasi program studi dan mahasiswa dapat terjalin.

Menurut Pace dan Faules (2002: 170), bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi merupakan salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi. Karena dalam komunikasi organisasi, informasi berpindah secara formal, pertama, dari seseorang dengan otoritas lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah, disebut komunikasi ke bawah (*downward communication*); kedua, dari seseorang dengan otoritas lebih rendah kepada orang lain yang otoritasnya lebih tinggi disebut komunikasi ke atas (*upward communication*); ketiga, diantara orang-orang dalam unit kerja yang sama disebut komunikasi horizontal (*horizontal communication*); dan keempat, diantara orang-orang yang menempati bagian fungsional berbeda disebut komunikasi lintas-saluran (*diagonal communication*).

Dalam penelitian ini, komunikasi yang terjadi diantara mahasiswa dan staf administrasi yang ditempatkan di program

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

studi merupakan bentuk komunikasi lintas-saluran (*diagonal communication*). Bagi mahasiswa, staf administrasi program studi merupakan salah satu sumber untuk memperoleh informasi penting, selain dosen. Maka salah satu tanggung jawab dari staf administrasi program studi adalah memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Setiap program studi setidaknya memiliki satu orang staf administrasi, hal ini disesuaikan dengan kebutuhan, diantaranya adalah jumlah mahasiswa di program studi tersebut. Program studi yang memiliki banyak mahasiswa akan memiliki beberapa orang staf administrasi. Tetapi, mahasiswa yang harus ditangani tentu saja jauh lebih banyak jumlahnya dibandingkan jumlah staf administrasi yang dimiliki oleh program studi tersebut. Sedangkan lancarnya komunikasi antara staf administrasi program studi dengan mahasiswa, pada akhirnya diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa, hal ini sangat ditentukan oleh kinerja dari staf administrasi program studi yang bersangkutan.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan kinerja sumber daya manusia (terutama karyawan) pada suatu organisasi serta penelitian yang mengkaji tentang pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa dan perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan, antara lain:

Pertama, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandung). Penelitian yang dilakukan oleh Rakhmat Nugroho pada tahun 2006 sebagai tesis di Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang. Dengan pendekatan kuantitatif dengan metode *moderated regression analysis* (MRA) dan sampel penelitian berjumlah 218 responden melalui teknik *sampling* sensus diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

a. Secara parsial variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan;
b. Budaya organisasi telah terbukti sebagai variabel moderasi antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada objek penelitian yaitu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandung;
c. Kebijakan yang perlu dilakukan oleh manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandung adalah menciptakan hubungan harmonis antara Pimpinan dan bawahan, menghindari terjadinya konflik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Sehingga diharapkan kinerja karyawan bisa lebih optimal dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan terdapat pada metode yang digunakan penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus sehingga data primer diperoleh melalui wawancara bukan kuesioner. Selain itu, sub fokus yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah kepemimpinan dan budaya organisasi.

Kedua, Analisis Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa Program Studi Sastra Inggris Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Chasanah Septiani pada tahun 2014, sebagai skripsi di Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan sampel penelitian berjumlah 73 responden dengan teknik *stratified random sampling*, diperoleh hasil penelitian, yaitu:

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

a. Tingkat pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa Program Studi Sastra Inggris dikategorikan tinggi, rata-rata 2,52;
b. Sub variabel pemenuhan kebutuhan informasi berdasarkan sumber informasi dikategorikan tinggi, rata-rata 2,53;
c. Sub variabel pemenuhan kebutuhan informasi berdasarkan kualitas informasi dikategorikan tinggi, rata-rata 2,49;
d. Indikator pemenuhan kebutuhan informasi tertinggi adalah informasi terkait buku wajib mata kuliah untuk membantu pemustaka dalam proses belajar mengajar, sebesar 2,83;
e. Indikator pemenuhan kebutuhan informasi terrendah adalah kebutuhan informasi relevan, sebesar 2,22.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan juga terdapat pada pendekatan penelitian serta fokus pada penelitian ini yaitu kinerja staf administrasi program studi (karyawan) sedangkan pemenuhan kebutuhan informasi adalah hasil dari kinerja tersebut.

Berdasarkan uraian mengenai penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa belum terdapat penelitian yang sangat serupa dengan penelitian yang dilakukan sehingga peneliti merasa tertarik untuk mengetahui kinerja staf administrasi yang ditempatkan pada program studi suatu perguruan tinggi, terutama di perguruan tinggi swasta sebagai salah satu tenaga operasional utama, apakah kinerja staf administrasi program studi tersebut sudah mampu memenuhi kebutuhan infomasi mahasiswa, secara kualitatif dengan metode studi kasus pada salah satu perguruan tinggi swasta. Dikarenakan perguruan tinggi swasta lebih dituntut untuk memberikan pelayanan optimal pada mahasiswanya. Dimana peningkatan kinerja staf administrasi program studi secara perorangan akan mendorong tercapainya tujuan perguruan tinggi secara keseluruhan.

1.2. Rumusan Masalah

Fokus atau rumusan masalah makro dalam penelitian ini adalah "Bagaimana kinerja staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa?".

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan batasan penelitian atau rumusan masalah mikro (sub fokus), yaitu uraian dari rumusan makro yang telah ditetapkan:

1. Bagaimana kesempatan berprestasi (*opportunity to perform*) staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa?
2. Bagaimana kapasitas berprestasi (*capacity to perform*) staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa?
3. Bagaimana kesediaan berprestasi (*willingness to perform*) staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kinerja staf administrasi program studi terutama pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan mahasiswanya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab sub fokus (rumusan masalah mikro) yang telah ditentukan, yaitu:

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

1. Untuk mengetahui kesempatan berprestasi (*opportunity to perform*) staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.
2. Untuk mengetahui kapasitas berprestasi (*capacity to perform*) staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.
3. Untuk mengetahui kesediaan berprestasi (*willingness to perform*) staf administrasi program studi pada perguruan tinggi swasta dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi bahan evaluasi bagi program studi dan bagian administrasi umum terutama pada perguruan tinggi swasta mengenai kinerja staf administrasi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa sebagai wujud komunikasi organisasi yang efektif melalui komunikasi lintas-saluran atau *diagonal communication* yang optimal.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi kontribusi bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni, khususnya Ilmu Komunikasi pada konteks komunikasi organisasi terkait dengan kinerja dari sumber daya manusia suatu organisasi dalam melaksanakan komunikasi diagonal dan hubungan internal (*internal relations*) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi publik internal secara lintas saluran.

2. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Definisi komunikasi organisasi menurut Wiryanto dikutip oleh Romli (2011: 2), "Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi".

Komunikasi organisasi terjalin antara pihak-pihak yang berada di dalam organisasi. Hal ini dilakukan untuk menyampaikan informasi antar bagian di dalam organisasi ataupun informasi yang ingin disampaikan keluar organisasi melalui seseorang atau bidang yang mewakili organisasi tersebut.

Pace dan Faules (2002: 170) mengatakan bahwa bagaimana menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi merupakan salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi. Dalam komunikasi organisasi, informasi berpindah secara formal, dalam empat dimensi komunikasi yaitu:

1. Komunikasi ke bawah atau *downward communication* adalah perpindahan informasi secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah;
2. Komunikasi ke atas atau *upward communication* merupakan perpindahan informasi secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih rendah kepada orang lain yang otoritasnya lebih tinggi;
3. Komunikasi horizontal atau *horizontal communication* terjadi ketika informasi berpindah secara

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

formal diantara orang-orang dalam unit kerja yang sama;

4. Komunikasi lintas-saluran atau *diagonal communication* yang terjadi saat informasi berpindah secara formal diantara orang-orang yang menempati bagian fungsional yang berbeda.

2.2 Kinerja

Kinerja merupakan terjemahan dari kata dalam Bahasa Inggris "*job performance* atau *actual performance*" merupakan prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang (Mangkunegara, 2005: 67).

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, hal ini sesuai dengan definisi kinerja menurut Malayu P. Hasibuan, "Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu" (Hasibuan, 2002).

Hal utama yang dituntut organisasi dari karyawannya adalah kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan akan membawa dampak bagi karyawan yang bersangkutan maupun organisasi tempatnya bekerja. Kinerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitas organisasi, menurunkan tingkat keluar masuk karyawan (*turn over*), serta memantapkan manajemen organisasi. Sebaliknya, kinerja karyawan yang rendah dapat menurunkan tingkat kualitas dan produktivitas kerja, meningkatkan karyawan yang keluar masuk, yang akhirnya berdampak pada penurunan pendapatan organisasi.

Bagi karyawan, tingkat kinerja yang tinggi dapat memberi keuntungan tersendiri, seperti: meningkatkan upah/gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan, menurunnya kemungkinan didemosikan, serta membuatnya semakin ahli dan memiliki pengalaman dalam bidang pekerjaannya. Sebaliknya, tingkat kinerja karyawan yang rendah menunjukkan bahwa karyawan tersebut tidaklah kompeten dalam pekerjaannya, akibatnya, sukar untuk dipromosikan ke jenjang pekerjaan dengan tingkatan yang lebih tinggi, meningkatkan kemungkinan untuk didemosikan, sehingga pada akhirnya dapat juga menyebabkan karyawan tersebut mengalami pemutusan hubungan kerja.

Sehubungan dengan hal tersebut, organisasi biasanya melakukan penilaian kinerja. Pendapat Andrew F. Sikula (dalam Hasibuan, 2002: 87) mengenai penilaian kinerja, "Penilaian kinerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk pengembangan".

Asnawi (1999) mengemukakan bahwa di dalam proses penilaian kinerja, terdapat berbagai macam teknik penilaian yang dapat digunakan, objektif maupun subjektif. Penilaian objektif akan didasarkan pada data yang masuk secara otentik, baik yang menyangkut perilaku kerja, kepribadian, maupun data mengenai produksi. Sedangkan penilaian yang subjektif sangat tergantung pada *judgement* pihak penilai. Subjek penilai bisa atasan langsung, nasabah, rekan kerja, maupun bawahan.

2.3 Kebutuhan Informasi

Kebutuhan akan informasi saat ini menjadi suatu keharusan, yang diperoleh dari komunikasi secara langsung (tatap muka) ataupun melalui media, seperti internet. Telah diuraikan sebelumnya, menyampaikan informasi ke seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi dari seluruh bagian organisasi

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

merupakan salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi. Maka dari itu informasi harus dikelola dengan baik. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna, lebih berat dan lebih bermanfaat bagi penggunanya.

Definisi informasi menurut Sutanta (2004: 5), "Adalah hasil pengolahan sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung yang dirasakan pada masa yang akan datang".

Informasi bisa menjadi kebutuhan utama bagi seseorang, sehingga jika kebutuhan informasinya tidak terpenuhi akan menjadi masalah bagi orang tersebut. Terutama ketika informasi yang dibutuhkan bertujuan untuk menambah pengetahuan dan perilakunya. "Kebutuhan informasi terjadi ketika seseorang merasa ada kekosongan informasi atau pengetahuan sebagai akibat desakan informasi yang makin berkembang atau sekedar ingin tahu. Kekurangan ini perlu dipenuhi dengan informasi baru sesuai dengan kebutuhannya. Pemenuhan informasi ini yang mendorong seseorang berinteraksi atau berkomunikasi dengan berbagai sumber informasi untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya" (Yusuf, 2010: 68).

Beberapa jenis kebutuhan informasi menurut Katz (dalam Yusuf, 2010: 4) antara lain sebegai berikut:

1. Kebutuhan kognitif, berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat informasi, pengetahuan dan pemahaman seseorang akan lingkungannya. Dasar kebutuhan ini adalah hasrat yang dimiliki seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Di samping itu, kebutuhan ini juga dapat memberi kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang;
2. Kebutuhan afektif, terkait dengan penguatan estensis, yaitu hal-hal yang menyenangkan, pengalaman-pengalaman yang lebih bersifat emosional. Seperti kesenangan dan hiburan;
3. Kebutuhan integrasi personal, terkait penguatan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas, serta status individu. Kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri;
4. Kebutuhan integrasi sosial, terkait dengan penguatan hubungan keluarga, teman dan orang lain di dunia. Kebutuhan ini didasari oleh hasrat seseoang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain;
5. Kebutuhan berkhayal, dikaitkan dengan kebutuhan kebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan dari ketegangan dan hasrat mencari hiburan atau pengalihan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan infomasi mahasiswa.

Blumberg dan Pringle (dalam Jewell dan Siegall, 1990) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menentukan kinerja (*performance*) seseorang, antara lain:

1. Kesempatan berprestasi (*opportunity to perform*);
2. Kemampuan (*ability*) dalam wujud sebagai kapasitas untuk berprestasi (*capacity to perform*);
3. Kemampuan yaitu semangat, hasrat atau motivasi dalam wujud sebagai kesediaan berprestasi (*willingness to perform*).

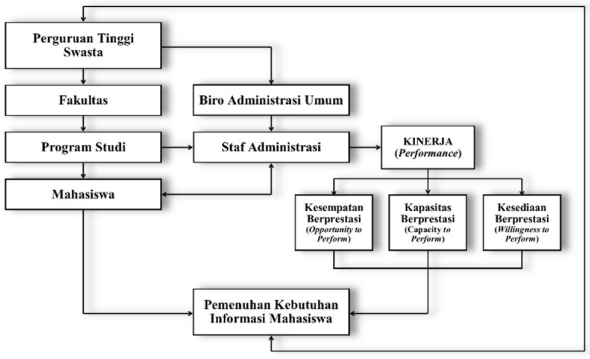
Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

Apabila diterapkan dalam penelitian ini, maka faktor penentu kinerja (*performance*) staf administrasi program studi, antara lain:

1. Kesempatan berprestasi (*opportunity to perform*) yang dimiliki staf administrasi program studi dan mendukung staf administrasi program studi memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa;
2. Kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas yang dimiliki staf administrasi program studi (*capacity to perform*) untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa;
3. Semangat, hasrat atau motivasi berupa kesediaan untuk menyampaikan informasi pada mahasiswa (*willingness to perform*) yang dimiliki staf administrasi program studi.

Dimana peningkatan dari kinerja staf administrasi program studi secara perorangan akan mendorong tercapainya tujuan perguruan tinggi secara keseluruhan. Kerangka berpikir tersebut kemudian diilustrasikan melalui sebuah model alur pikir penelitian yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1. Alur Pikir Penelitian



Sumber: Penelitian, 2018.

3. Objek dan Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan Kualitatif. David Williams dalam Lexy J. Moleong (2007: 5) menyatakan bahwa, "Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah".

Metode yang dianggap paling tepat untuk penelitian ini adalah studi kasus. Hasil penelitian studi kasus bukan untuk melakukan generalisasi fenomena atau peristiwa yang diteliti, tetapi melakukan penelitian yang bersifat mendalam terhadap fenomena atau kasus sosial yang menjadi objek penelitian.

Adapun objek penelitian atau kasus sosial yang diteliti adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang sedang berkembang pesat di kota Bandung, yaitu Universitas Komputer Indonesia (Unikom).

Informan penelitian diperoleh dengan teknik *purposive*. Terdiri dari staf administrasi program studi yang berasal dari beberapa fakultas yang ada di Unikom. Didasarkan pada pertimbangan mengenai jumlah mahasiswa pada program studi dimana staf administrasi tersebut ditempatkan. Serta dilihat dari latar belakang pendidikan dan masa kerjanya di Unikom. Karena kedua hal tersebut sangat menentukan kinerja dari staf administrasi yang bersangkutan. Selain staf administrasi, peneliti juga menjadikan mahasiswa sebagai informan penelitian, yang berasal dari semester berbeda serta tingkat intensitas komunikasi dengan staf administrasi program studi yang beragam.

Informan penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama	Program Studi	Keterangan
1	Santi Yulianti	Magister Manajemen (S2)	Staf Adiminstrasi Masa Kerja 10 Tahun
2	Neri Fajarwati	Sistem Informasi (S1)	Staf Adiminstrasi Masa Kerja 6 Tahun
3	Dona Eliana	Akuntansi (D3)	Staf Adiminstrasi Masa Kerja 18 Tahun
4	Ani Nuraeni	Desain Grafis (D3)	Staf Adiminstrasi Masa Kerja 18 Tahun
5	Rika Rosilawati	Ilmu Hukum (S1)	Staf Adiminstrasi Masa Kerja 18 Tahun
6	Astri Ikawati	Ilmu Komunikasi (S1)	Staf Adiminstrasi Masa Kerja 11 Tahun
7	Neng Susi Sugiana	Magister Manajemen (S2)	Mahasiswa Semester 3
8	Topan Ramdhanis	Sistem Informasi (S1)	Mahasiswa Semester 7
9	Nafisah Rahmania	Akuntansi (D3)	Mahasiswa Semester 5

Sumber: Penelitian, 2018.

Dalam mengumpulkan data penelitian, teknik yang digunakan oleh peneliti antara lain: wawancara mendalam, observasi non partisipan, tinjauan pustaka, penelusuran data online, dan dokumentasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam lingkup kajian manajemen dan organisasi kata "kinerja" merupakan kata yang telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan organisasi serta semua orang yang terlibat didalamnya. Istilah kinerja sudah dikenal sejak zaman pra modern. Beberapa sumber menyatakan bahwa istilah kinerja sudah dikenal pada masa kekaisaran dinasti Wei sekitar tahun 221 Masehi sampai 265 Masehi (Amstrong dalam Sobirin, 2014: 1.5).

Kaisar yang berkuasa pada saat itu mempekerjakan seseorang dengan tugas utama mencatat semua kegiatan pengurus rumah tangga kerajaan dan sekaligus mengevaluasi serta memberikan penilaian. Bentuk catatan, evaluasi, dan penilaiannya bisa saja masih sangat sederhana, tidak begitu kompleks dan komprehensif seperti sekarang ini. Tetapi, pencatatan kegiatan pengurus rumah tangga kerajaan inilah yang dianggap sebagai cikal bakal dari konsep kinerja, penilaian kinerja dan manajemen kinerja yang dikenal saat ini (Sobirin, 2014: 1.5).

Kesempatan Berprestasi (*Opportunity to Perform*) Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Menurut Blumberg dan Pringle dalam Jewell dan Siegall (1990), faktor pertama yang menentukan kinerja seseorang adalah kesempatan berprestasi (*opportunity to perform*). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian, kesempatan berprestasi atau hal-hal yang dapat mendukung staf administrasi program studi dalam memiliki kinerja yang optimal meliputi: peralatan kerja, kondisi kerja, dan perilaku pimpinan.

a. Peralatan Kerja Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Seiring dengan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), staf administrasi program studi saat ini sudah didukung oleh internet atau sistem *online,* program atau *software* serta peralatan (*hardware*) yang memudahkan dalam menyebarkan informasi pada mahasiswa secara cepat bahkan serentak. Artinya, sarana dan prasarana yang disediakan dianggap telah memadai atau optimal untuk memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa.

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Staf Administrasi Program Studi Desain Grafis (D3) Unikom,

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

"Kalau untuk pelayanan informasi *sih* mendukung, karena *kan* sekarang sudah ada programnya *yah,* kita sudah *online* untuk sekarang, kalau dulu *kan* hanya satu, kalau sekarang ada banyak, misalnya perwalian, gampang kalau sekarang" (Ani Nuraeni, Wawancara Penelitian, 8 September 2018).

Observasi penelitian menunjukkan bahwa, setiap staf administrasi program studi di Unikom ditempatkan pada ruangan yang terpisah dari dosen maupun pimpinan program studi sehingga staf administrasi memiliki keleluasaan dalam bekerja. Staf administrasi pada program studi yang memiliki staf administrasi lebih dari satu orang, harus berbagi ruangan dengan rekan kerjanya, sehingga memudahkan dalam melakukan koordinasi. Sedangkan program studi dengan jumlah mahasiswa terbatas, biasanya hanya memiliki satu orang staf administrasi, maka ruang kerjanya digabung dengan staf administrasi fakultas (sekretariat dekan). Fasilitas atau peralatan kerja, yaitu: meja dan kursi, komputer dengan koneksi internet, *printer, scanner,* telepon, lemari atau kabinet untuk menyimpan arsip, serta alat tulis.

Adapun sistem *online* yang mendukung staf administrasi program studi di Unikom untuk memberikan pelayanan informasi pada mahasiswa, diantaranya adalah e-mail, situs resmi yang dimiliki oleh setiap program studi, hingga SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) yang dapat diakses kapan saja selama terhubung dengan koneksi internet.

Salah satu informan penelitian yang merupakan mahasiswa menyatakan bahwa saat ini, staf adminitrasi program studi Unikom sudah difasilitasi oleh teknologi. "Sudah cukup mendukung *sih* ya, menggunakan teknologi" (Nafisah Rahmania, Wawancara Penelitian, 14 September 2018).

Walaupun dianggap sudah lengkap dan memadai, Astri Ikawati, Staf Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi (S1) Unikom, mengeluhkan prosedur untuk perbaikan peralatan kerja jika rusak. Karena jika ada peralatan yang hanya mengalami penurunan performa, peralatan tersebut belum diperbolehkan untuk diganti, kecuali jika benar-benar rusak. "Sejauh ini sudah cukup memadai, hanya saja untuk penambahan speksifikasi komputer yang digunakan sehari-hari oleh sekretariat terkadang terhambat dengan prosedur yang cukup rumit, harus mengalami kerusakan dulu atau harus benar-benar tidak berfungsi" (Astri Ikawati, Wawancara Penelitian, 29 Oktober 2018). Hal ini tentu saja bisa menjadi salah satu penghambat kinerja dari staf administrasi program studi.

Dikutip dari Mbiz situs berita seputar pengadaan *online* (*e-procurement*) di Indonesia, memiliki kantor yang lengkap akan memudahkan karyawan untuk bekerja. Walaupun hal ini termasuk hal kecil tetapi penting dalam mendukung kegiatan sehari-hari. Selain itu, merupakan suatu keharusan menyediakan cadangan peralatan kantor yang paling sering digunakan, terutama kantor dengan karyawan cukup banyak (Sumber: https://insight.mbiz.co.id/2018/12/09/peralatan-kantor/ diakses pada 6 Juni 2019 pukul 09.43 WIB).

b. Kondisi Kerja Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Hasil penelitian berdasarkan wawancara maupun observasi, menunjukkan bahwa kondisi kerja staf administrasi program studi tergolong kondusif, yaitu tidak terdapat konflik yang dapat menghambat kinerja serta adanya hubungan baik dengan pimpinan atau struktural (ketua dan sekretaris) program studi, dosen, sesama staf administrasi atau karyawan atau tenaga kependidikan

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

lainnnya, bahkan dengan mahasiswa itu sendiri, sehingga hal ini mendukung staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Staf Administrasi Program Studi Sistem Informasi (S1) Unikom mengatakan bahwa, "Saya rasa suasana lingkungan kerja disini mendukung, nyaman" (Neri Fajarwati, Wawancara Penelitian, 7 September 2018).

Peralatan kerja memadai berkaitan juga dengan kondisi kerja yang kondusif, selain itu, interaksi dengan sumber daya manusia lainnya juga harus terjalin sedemikian rupa agar tidak menghasilkan konfilik. Hal ini sesuai dengan artikel pada situs untuk pencari kerja JobsDB bahwa faktor stres yang sering dialami karyawan adalah berada dalam lingkungan kerja yang tidak kondusif dan tidak baik. Karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi akan kinerja dan *performance* yang baik (Sumber: https://id.jobsdb.com/id-id/articles/menghadapi-lingkungan-kerja-yang-tidak-kondusif/ diakses pada 6 Juni 2019 pukul 10.06 WIB).

Staf administrasi program studi juga sudah dapat memisahkan antara pekerjaan dengan masalah pribadi, sekalipun sedang menghadapi permasalahan pada kehidupan pribadinya, atau koordinasi yang kurang lancar dengan sesama staf administrasi maupun dosen, tidak mengganggu pelayanan informasi kepada mahasiswa.

c. Perilaku Pimpinan Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Dalam melakukan pekerjaannya, staf administrasi program studi di Unikom berada di bawah koordinasi pimpinan atau struktural dari program studi yang bersangkutan. Perilaku pimpinan dan hubungan yang terjalin dengan baik, sangat mendukung kinerja staf administrasi program studi. "Iya, karena apabila kita berhubungan baik dengan mereka maka akan timbul suasana saling mendukung dimana kita bisa saling bertukar informasi dan mahasiswa akan merasa nyaman saat mendatangi sekretariat" (Ani Nuraeni, Wawancara Penelitian, 8 September 2018).

Dibandingkan peralatan dan kondisi kerja, perilaku dari pimpinan merupakan salah satu asoek yang dikeluhkan oleh staf administrasi program studi di Unikom. Walaupun hal tersebut tidak berujung pada konflik antara staf administrasi dan pimpinan di program studinya masing-masing. Belum lengkapnya dokumen terkait dengan deskripsi pekerjaan (*job description*) dan *Standard Operational Procedure* (SOP) bagi staf administrasi memicu pimpinan program studi dalam menambah beban kerja dari staf administrasi. "Sebenarnya kondisi kerja saya sudah cukup mendukung untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa hanya saja kadang saya merasa kerepotan dengan berbagai tugas yang sebenarnya bukan *job desc* saya" (Astri Ikawati, Wawancara Penelitian, 29 Oktober 2018).

Kapasitas Berprestasi (*Capicity to Perform*) Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Faktor kedua yang menentukan kinerja seseorang menurut Blumberg dan Pringle dalam Jewell dan Siegall (1990) adalah kemampuan (*ability*) dalam wujud sebagai kapasitas berprestasi (*capacity to perform*).

Peneliti mengamati bahwa kapasitas berprestasi terdiri dari penguasaan *job description* atau deskripsi pekerjaan, keterampilan, dan intelegensi yang dimiliki staf administrasi program studi.

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

a. Penguasaan Deskripsi Pekerjaan (*Job Description*) Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Job description atau deskripsi pekerjaan adalah penjelasan dan gambaran umum mengenai sebuah peran pekerjaan yang akan dilakukan oleh seorang karyawan. Secara sederhana, *job description* adalah tugas, tanggung jawab serta wewenang yang akan diemban dan dipegang pada sebuah pekerjaan (Riadi, 2020).

Pada dasarnya staf administrasi program studi di Unikom sudah mengetahui tugasnya, terutama terkait pelayanan administrasi kemahasiswaan, tetapi telah diuraikan sebelumnya, bahwa belum lengkapnya dokumen SOP atau panduan yang jelas, membuat staf administrasi program studi bekerja dengan metode *learning by doing* dalam memberikan pelayanan administrasi dan informasi mahasiswa. Dona Eliana, Staf Administrasi Program Studi Akuntansi (D3) pada saat wawancara penelitian, 14 September 2018, menyatakan bahwa kampus (Unikom) belum memiliki dokumen *job description* maupun SOP terkait staf administrasi sehingga pembagian tugas dilakukan berdasarkan kesepakatan dengan staf administrasi program studi yang lain.

Selain itu, penjelasan *job description* yang tidak lengkap membuat staf administrasi program studi seringkali harus mengerjakan pekerjaan di luar tanggungjawabnya. Menurut Menurut Ardana, dkk (dikutip oleh Riadi, 2020) manfaat deskripsi pekerjaan adalah sebagai berikut: (1) Membantu menghindari adanya kebingungan, serta memberikan pemahaman dalam melaksanakan pekerjaan; (2) Menghindari tumpang tindih tanggung jawab dalam melaksanakan tugas; (3) Memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas SDM; (4) Membantu karyawan merencanakan karir, mengurangi praktik diskriminasi dalam hal promosi dan pemindahan serta memudahkan evaluasi pekerjaan; (5) Bermanfaat juga untuk program keselamatan kerja; (6) Untuk perencanaan perubahan organisasi dan reorganisasi; (7) Memberi arahan tentang pengalaman yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan; (8) Untuk memperbaiki prosedur dan metode kerja, agar pekerjaan tersebut bisa efektif dan efisien; (9) Membantu memperbaiki administrasi dan pengendalian pekerjaan.

b. Keterampilan Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Hasil observasi penelitian menunjukkan, dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa, keterampilan utama yang harus dimiliki oleh staf administasi adalah keterampilan komunikasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang tercantum pada artikel *Pelayanan Prima Lewat Komunikasi* bahwa betapa pentingnya komunikasi di dunia kerja, terutama dalam rangka mencapai pelayanan prima, oleh karena itu seorang karyawan harus menguasai keterampilan komunikasi (Sumber: https://uad.ac.id/id/ pelayanan-prima-lewat-komunikasi/ diakses pada 6 Juni 2019 pukul 14.38 WIB).

Maka sudah selayaknya keterampilan komunikasi perlu diperhatikan karyawan untuk memperlancar pekerjaannya. Terlebih masih ada staf administrasi program studi yang dinilai kurang ramah dalam memberikan informasi kepada mahasiswa. Disampaikan oleh mahasiswa Program Studi Akuntansi, “Kalau yang saya rasakan *sih* kurang baik, karena belum bisa ramah dengan mahasiswa” (Nafisah Rahmania, Wawancara Penelitian, 14 September 2018).

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

Terkait dengan keterampilan yang lain, seperti penguasaan teknologi yang digunakan untuk menyampaikan informasi pada mahasiswa, dianggap sudah dimiliki oleh staf administrasi program studi di Unikom. Menurut mahasiswa Program Magister Manajemen, "Sangat ahli dan efektif karena sudah menggunakan sarana seperti WhatsApp Group atapun *online*" (Neng Susi Sugiana, Wawancara Penelitian, 7 September 2018).

Adapun salah satu keterampilan yang dapat ditingkatkan oleh staf administrasi program studi sebagai hasil pengamatan peneliti, adalah keterampilan berbahasa, terutama Bahasa Inggris, mengingat saat ini Unikom ataupun perguruan tinggi swasta lainnya yang memiliki target menjadi *world class university,* maka hal tersebut tentu saja harus didukung oleh SDM, termasuk staf administrasi yang mampu menggunakan Bahasa Inggris. Hal ini diakui oleh Santi Yulianti yang merupakan Staf Administrasi Magister Manajemen Unikom.

c. Intelegensi Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Purwanto (2010) menyebutkan bahwa inteligensi merupakan kemampuan potensial umum (*general potential ability*). Artinya setiap manusia memang diberikan intelegensi, walaupun dengan tingkatan atau taraf yang berbeda-beda. Hasil pengamatan peneliti, intelegensi yang dimiliki berkaitan erat dengan keterampilan.

Taraf intelegensi yang tinggi akan menentukan keterampilan yang dimiliki. Staf administrasi yang memiliki taraf intelegensi standar (tidak tinggi) akan memiliki keterampilan yang juga standar sehingga terkadang lambat atau salah dalam memberikan informasi pada mahasiswa, walaupun hal tersebut diyakini peneliti, dilakukan secara tidak sengaja oleh staf administrasi program studi.

Intelegensi juga menentukan bagaimana staf administrasi dalam belajar dari pengalamannya. Seperti disampaikan Santi Yulianti bahwa setelah delapan tahun bekerja di Program Pascasarjana Unikom, semakin banyak menemukan permasalahan yang dapat dijadikan pembelajaran dan juga perbaikan, berdasarkan pengalaman yang kemudian dapat meningkatkan pengetahuannya dalam berkerja (Santi Yulianti, Wawancara Penelitian, 7 September 2018).

Terkait dengan kapasitas berprestasi, peneliti mengamati perlunya pembangunan kapasitas (*capacity building*) untuk staf administrasi program studi, bukan hanya untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada mahasiswa, tetapi juga untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Karena pembangunan kapasitas secara umum diidentikkan pada perwujudan sustainabilitas (keberlanjutan) suatu sistem dan secara khusus bertujuan untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik dilihat dari aspek: (1) Efisiensi dalam hal waktu dan sumber daya yang dibutuhkan guna mencapai suatu *outcome;*(2) Efektivitas berupa kepantasan usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan; (3) Responsivitas terkait dengan bagaimana sinkronisasi kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut; (4) Pembelajaran yang terindikasi pada kinerja individu, grup, organisasi dan sistem (Keban, 2008: 7).

Kesediaan Berprestasi (*Willingness to Perform*) Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Faktor penentu kinerja yang terakhir berdasarkan pendapat Blumberg dan Pringle dalam Jewell dan Siegall (1990) adalah kemampuan yaitu semangat, hasrat

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

atau motivasi dalam wujudnya sebagai kesediaan berprestasi (*willingness to perform*). Wawancara maupun observasi penelitian menghasilkan temuan bahwa kesediaan beprestasi staf administrasi program studi tercermin pada: motivasi, kepuasan, partisipasi (inisiatif), dan sikap kerjanya.

a. Motivasi Kerja Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Staf administrasi program studi yang memiliki motivasi kerja ditandai dengan kesediaan untuk memberi informasi kepada mahasiswa tidak hanya pada jam kerja tetapi juga di luar jam kerja, baik secara langsung maupun melalui media, seperti WhatsApp Messenger.

Temuan di lapangan menghasilkan bahwa sehubungan dengan motivasi kerja, berikut ini adalah hal-hal yang menjadi motivasi bagi staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa: (1) Kesadaran bahwa memberi pelayanan pada mahasiswa, termasuk memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa adalah salah satu tugas staf administrasi; (2) Memperoleh kepuasan tersendiri pada saat informasi yang diberikan dapat bermanfaat bagi mahasiswa; (3) Harapan bahwa informasi yang diberikan dapat menjadi solusi permasalahan mahasiswa; (4) Memiliki kontribusi pada operasional program studi yang berjalan dengan baik.

Menurut mahasiswa, motivasi kerja staf administrasi program studi dapat dilihat dari kecepatan atau responnya pada saat memberikan informasi pada mahasiswa. Tetapi, bagi staf administrasi yang ditempatkan di program studi dengan jumlah mahasiswa yang banyak, tingginya tuntutan pemenuhan kebutuhan informasi menjadi beban tersendiri, apalagi jika mahasiswa tidak dapat memahami informasi yang diberikan. Karena informasi yang dibutuhkan mahasiswa sangat beragam, dapat bersifat individu atau personal, maupun personal (menyangkut kelompok atau kelas). Hal inilah yang menjadikan staf administrasi tidak bisa dengan segera memberikan informasi, yang jika dilihat dari sudut pandang mahasiswa, sebagai kurang responsif bahkan malas. Pada program studi dengan jumlah mahasiswa yang banyak, staf administrasi seringkali memerlukan waktu untuk memberikan informasi pada mahasiswa, terutama jika hal tersebut terjadi serentak. Misalnya pada awal semester, akan banyak sekali mahasiswa yang membutuhkan informasi terkait jadwal perkuliahan, penangguhan biaya kuliah, perwalian, prosedur cuti, dan masih banyak lagi.

b. Kepuasan Kerja Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu bagian yang integral dari suatu kesuksesan organisasi. Kepuasan kerja dijelaskan sebagai suatu perasaan yang dipertahankan oleh individu (dalam hal ini karyawan) tentang pekerjaannya (McNeese-Smith dalam Helmi, 2016). Bagi staf administrasi program studi di Unikom, kepuasan kerja salah satunya dicapai ketika mampu memberikan informasi kepada mahasiswa, terutama jika informasi tersebut dapat menjadi solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi mahasiswa. Dengan kata lain, ketika mahasiswa mampu memahami informasi tersebut dengan baik.

Menurut Saura, dkk (dalam Helmi, 2016) kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu: (1) Faktor-faktor yang berhubungan dengan pengaturan kerja; (2) Faktor-faktor yang berhubungan dengan aspek-aspek pekerjaan yang spesifik; dan (3) Faktor-

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

faktor yang berhubungan dengan keterlibatan individual.

Jika dilihat dari pendapat Saura tersebut, maka dalam hal memenuhi kebutuhan mahasiswa, staf administrasi program studi memperoleh kepuasan kerja dari dua faktor yaitu faktor yang berhubungan dengan aspek pekerjaan yang spesifik serta keterlibatan individual (mahasiswa itu sendiri).

c. Partisipasi Kerja Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Inisatif dari staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa sangat ditentukan oleh sifat informasi yang akan diberikan, karena terdapat informasi yang tidak dapat begitu saja disampaikan kepada mahasiswa tanpa izin atau koordinasi dengan pihak lain yang terkait seperti ketua program studi atau dosen. Keengganan staf administrasi dalam menyampaikan informasi yang belum pasti, atau memerlukan koordinasi terlebih dahulu, seringkali dinilai sebagai lambatnya pelayanan oleh mahasiswa.

Koordinasi yang baik diantara sumber daya yang ada di program studi juga sangat menentukan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa. Karena staf administrasi yang berhadapan langsung dengan mahasiswa atau dianggap sebagai sumber informasi. Maka ketika ada informasi yang salah tersampaikan kepada mahasiswa karena kurangnya koordinasi, staf administrasi yang akan menjadi "kambing hitam" atau sebagai pihak yang disalahkan oleh mahasiswa.

d. Sikap Kerja Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Sikap kerja staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa merupakan salah satu yang memperoleh tanggapan negatif jika dibandingkan dengan faktor lainnya. Sikap kerja staf administrasi program studi yang dikeluhkan oleh mahasiswa secara umum adalah kurang ramah. Selain itu, staf administrasi juga dianggap membingungkan bahkan terkadang meminta mahasiswa memperoleh informasi dari bagian lain yang terkait. Padahal berdasarkan observasi penelitian, ketika staf administrasi meminta atau mengarahkan mahasiswa untuk memperoleh informasi dari bagian lain yang terkait, hal ini merupakan bagian dari rasa tanggung jawab staf administrasi dikarenakan ada bagian lain yang dapat memberikan informasi lebih baik dibandingkan dirinya.

Untuk itu, kembali peneliti menekankan pentingnya keterampilan komunikasi dari staf administrasi pada saat berhadapan dan memberikan informasi kepada mahasiswa. Komunikasi yang dimaksud oleh peneliti bukan hanya menyangkut komunikasi verbal tetapi juga nonverbal. Anggapan kurang ramah, biasanya dikarenakan secara nonverbal, ekspresi wajah staf administrasi kurang menyenangkan, sehingga sekalipun informasi yang disampaikan benar dan bermanfaat, timbul kesan tidak baik pada pikiran mahasiswa. Sebaliknya, ketika komunikasi nonverbal yang disampaikan menyenangkan, seperti tersenyum maka walaupun staf administrasi tidak dapat memberikan informasi yang maksimal, mahasiswa tidak akan merasa kesal.

Kinerja (*Performance*) Staf Administrasi Program Studi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa

Setelah memaparkan ketiga faktor penentu kinerja karyawan yang dalam penelitian ini adalah staf administrasi program studi, dapat diketahui bahwa

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

kinerja staf administrasi program studi ditentukan oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri yang bersangkutan, yaitu kapasitas dan kesediaan untuk berprestasi, serta faktor eksternal, yang berasal dari luar, yaitu kesempatan untuk berprestasi, mulai dari peralatan, rekan kerja, pimpinan, bahkan mahasiswa itu sendiri. Hal tersebut juga mengingat objek penelitian ini adalah perguruan tinggi swasta yang secara umum dituntut untuk lebih memberikan pelayanan optimal pada mahasiswanya. Termasuk Unikom, sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang dikenal memiliki budaya organisasi PIQIE (*Professionalism, Integrity, Quality, Information Technology, Excellence*) maka dalam hal pelayanan kepada mahasiswa, yaitu informasi, staf administrasi program studi juga harus melakukannya sesuai dengan budaya organisasi tersebut. Sesuai dengan temuan penelitian terdahulu yang dilakukan Nugroho (2006) bahwa budaya organisasi telah terbukti sebagai variabel moderasi antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Peneliti menekankan bahwa kinerja staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa sebagai wujud komunikasi organisasi secara lintas-saluran (*diagonal communication*). Seperti komunikasi lainnya, komunikasi diagonal juga harus berlangsung secara efektif.

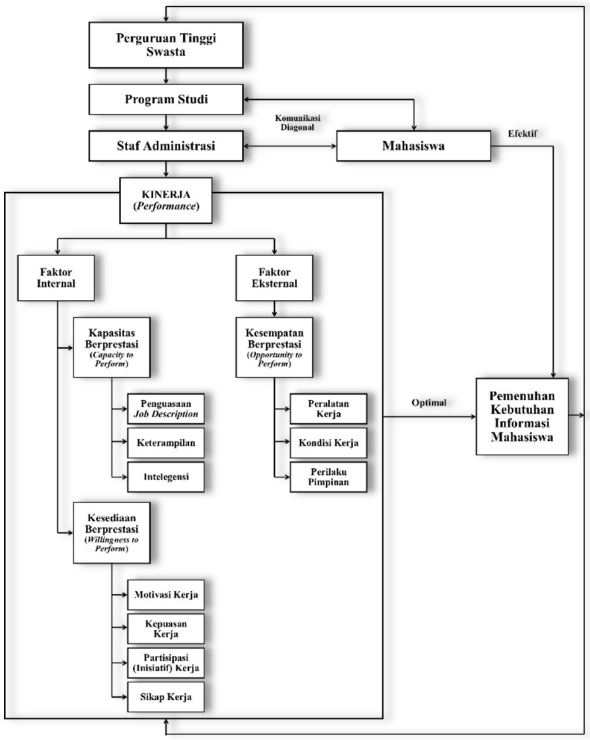
Dalam artikel yang berjudul *Diagonal Communication & Communication Barriers in the Business Organization*, Lynne MacDonald mengatakan bahwa, "*The modern business environment requires organization to develop effective communication processes*. *Diagonal communication offers employees the opportunity to communicate effectively with the organizational hierarchy. It may overcome some of the barriers to communication within a business. It reduces the chances of distortion or misinterpretation by encouraging communication between the relevant parties* (Lingkungan bisnis modern mengharuskan organisasi untuk mengembangkan proses komunikasi yang efektif. Komunikasi diagonal menawarkan kesempatan agar karyawan bisa berkomunikasi secara efektif dengan hierarki organisasi. Bisa mengatasi beberapa hambatan komunikasi dalam bisnis. Juga mengurangi kemungkinan distorsi atau salah tafsir dengan mendorong komunikasi antara pihak-pihak terkait) (https://smallbusiness.chron.com/diagonal-communication-communication-barriers-business-organization-20523.html diakses pada 6 Juni 2019 pukul 18.23 WIB)

Pernyataan dari MacDonald tersebut memberikan ilustrasi bagaimana manfaat dari komunikasi diagonal yang efektif dalam suatu organisasi, tidak terkecuali pada perguruan tinggi, yaitu antara staf administrasi program studi dengan mahasiswa. Jika dilihat dari jenis kebutuhan menurut Katz (dalam Yusuf, 2010: 4), informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa pada dasarnya adalah kebutuhan kognitif. Pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa akan menunjang tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan. Karena informasi bisa menjadi kebutuhan utama bagi seseorang, termasuk mahasiswa maka jika kebutuhan informasinya tidak terpenuhi akan menjadi masalah bagi mahasiswa yang bersangkutan.

Peneliti menggambarkan keseluruhan hasil penelitian menjadi sebuah model berikut:

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

Gambar 2, Model Kinerja Staf Administrasi Program Studi Di Perguruan Tinggi Swasta dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa



Sumber: Penelitian, 2019

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1. Kesimpulan

Peneliti menyimpulkan hasil penelitian yang telah dipaparkan bahwa kesempatan berprestasi (*opportunity to perform*) staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa berasal dari: peralatan kerja yaitu sarana dan prasarana yang disediakan dianggap telah memadai dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Kondisi kerja staf administrasi program studi dapat dikatakan kondusif, yaitu tidak terdapat konflik yang dapat menghambat kinerja serta adanya hubungan baik dengan berbagai pihak. Perilaku pimpinan dari staf administrasi, yaitu struktural (ketua dan sekretaris) program studi cukup berdampak pada kinerjanya secara keseluruhan, tidak hanya dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Kapasitas berprestasi (*capacity to perform*) staf administrasi program studi terdiri dari: penguasaan *job description* diperoleh dengan metode *learning by doing*. Keterampilan utama yang harus dimiliki adalah keterampilan komunikasi. Intelegensi yang dimiliki berkaitan erat dan pada akhirnya menentukan keterampilannya dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Kesediaan berprestasi (*willingness to perform*) staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa, terdiri dari: motivasi kerja yang ditandai dengan kesediaan untuk memberi informasi kepada mahasiswa termasuk di luar jam kerja, secara langsung maupun melalui berbagai media, seperti WhatsApp Messenger. Kepuasan kerja terjadi ketika mampu memberi informasi yang menjadi solusi terhadap permasalahan mahasiswa, dan mahasiswa mampu memahami informasi tersebut dengan baik. Partisipasi (inisatif) kerja sangat ditentukan oleh sifat informasi yang akan diberikan serta koordinasi dengan pihak yang terkait. Sikap kerja staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa merupakan salah satu aspek yang memperoleh tanggapan negatif dari mahasiswa jika dibandingkan dengan faktor lainnya.

Kinerja (*performance*) staf administrasi program studi dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa ditentukan oleh faktor internal dari dalam diri yang bersangkutan (kemampuan dan kesediaan untuk berprestasi) serta faktor eksternal, yaitu kesempatan untuk berprestasi, dari mulai peralatan, rekan kerja, pimpinan, bahkan mahasiswa itu sendiri. Kinerja staf administrasi program

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

studi yang optimal mewujudkan komunikasi organisasi efektif melalui proses komunikasi lintas-saluran atau *diagonal communivation*.

5.2. Rekomendasi

Setelah melakukan penelitian ini, rekomendasi yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar perguruan tinggi (terutama swasta), membuat SOP dan uraian kerja yang lebih jelas dan detail serta tertulis dan disosialiasikan dengan baik agar dapat dipahami oleh staf administrasi program studi. Hal ini sangat berguna bukan hanya sebagai panduan dalam bekerja bagi staf administrasi program studi, tetapi juga untuk kelengkapan dokumen akreditasi baik program studi maupun institusi. Serta menjadi batasan bagi pimpinan program studi yang sering memberikan tugas atau beban di luar dari kewajiban staf administrasinya.
2. Mengadakan pelatihan yang berguna untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan komunikasi organisasi dan antarpribadi, etika, serta pelatihan *soft skill* lainnya yang dilakukan secara rutin, agar staf administrasi program studi tidak lagi memperoleh penilaian negatif terutama terkait dengan sikap ketika berhadapan dan juga menyampaikan informasi pada mahasiswa.
3. Perlunya sosialiasi kepada mahasiswa mengenai batasan informasi yang dapat diperoleh dari staf administrasi program studi, dikarenakan tingginya tuntutan dan ekspektasi mahasiswa terhadap staf administrasi program studi sebagai salah satu sumber informasi, agar mahasiswa dapat memahami bahwa tidak semua informasi dapat mereka peroleh dari staf administrasi program studi.
4. Kurangnya jumlah staf administrasi program studi jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa juga menentukan kinerja dari staf administrasi yang bersangkutan, sehingga pada program studi dengan jumlah mahasiswa yang banyak bahkan sangat banyak, perlu memperoleh tambahan staf administrasi agar lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.
5. Perlu adanya mekanisme pengawasan kinerja staf administrasi program studi yang lebih baik, terstruktur, disertai dengan tindak lanjut agar dapat diketahui jika ada staf administrasi program studi yang kinerjanya tidak maksimal.

Daftar Pustaka

Buku

Asnawi, Sahlan. 1999. *Aplikasi Psikologi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Jakarta: Pusgrafin.

Hasibuan, Malayu P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Jewell dan Siegall, M. 1990. *Psikologi Industri/Organisasi Modern*. Jakarta: Penerbit Arcan.

Keban, Yeremias T. 2008. *Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu Edisi Kedua.* Yogyakarta: Gaya Media.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Website: https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common
DOI Jurnal: https://doi.org/10.34010/common
DOI Artikel: https://doi.org/10.34010/common.v4i1.3281

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Pace, Wayne R. dan Don F. Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi: Startegi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap.* Jakarta: PT Grasindo.

Sobirin, Achmad. 2014. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Sutanta, Edhy 2004. *Sistem Basis Data.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yusuf, Pawit M. 2010. *Teori & Praktik Penelusuran Informasi: Information Retrieval.* Jakarta: Kencana Premada Media Group.

Jurnal

Purwanto. 2010. "*Intelegensi: Konsep dan Pengukurannya*". Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Volume 16, Nomor 4, Juli 2010.

Skripsi dan Tesis

Nugroho, Rakhmat. 2006. "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bandung)*". Semarang: Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.

Septiani, Annisa Chasanah. 2014. "*Analisis Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa Program Studi Sastra Inggris Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*". Yogyakarta: Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Makalah

Helmi, Tengku Ahmad. 2016. "*Kepuasan Kerja Karyawan*" https://www.researchgate.net/publication/308779548_Kepuasan_Kerja_Karyawan (Diunduh pada 6 Juni 2019 pukul 14.15 WIB)

Artikel *Website*

MacDonald, Lynne. "*Diagonal Communication & Communication Barriers in the Business Organization"* https://smallbusiness.chron.com/diagonal-communication-communication-barriers-business-organization-20523.html (Diakses pada 6 Juni 2019 pukul 18.23 WIB)

Menghadapi Lingkungan Kerja yang Tidak Kondusif https://id.jobsdb.com/id-id/articles/menghadapi-lingkungan-kerja-yang-tidak-kondusif/ (Diakses pada 6 Juni 2019 pukul 10.06 WIB)

Pelayanan Prima Lewat Komunikasi https://uad.ac.id/id/pelayanan-prima-lewat-komunikasi/ (Diakses pada 6 Juni 2019 pukul 14.38 WIB)

Peralatan Kantor yang Paling Sering Dibutuhkan Karyawan https://insight.mbiz.co.id/2018/12/09/peralatan-kantor/ (Diakses pada 6 Juni 2019 pukul 09.43 WIB)

Riadi, Muchlisin. 2020. "*Deskripsi Pekerjaan (Pengertian, Manfaat, Indikator dan Unsur)*" dalam https://www.karirpad.com/blog/apa-pentingnya-job-description-di-perusahaan/ (Diakses pada 20 Februari 2020 pukul 10.55 WIB)