

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai kesesuaian implementasi pelaksanaan mutu pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa IKIP Veteran Semarang. Dari penelitian ini diharapkan karyawan dapat menyampaikan kekurangan yang dirasakan dari pelaksanaan pelayanan akademik yang ada pada saat ini dan menyampaikan sistem pelayanan akademik yang diinginkan. Tujuan lainnya agar manajemen dapat memperoleh informasi mengenai kelemahan sistem yang sudah dilaksanakan selama ini dan mendapat rekomendasi perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan akademik.

Partisipan dalam penelitian ini adalah 9 orang, yang terdiri dari 1 (satu) orang Werek I Bidang Akademik, 1 (satu) orang Kepala BAAK, 1 (satu) orang Kepala BAU, 1 (satu) orang Kepala Perpustakaan, 3 (tiga) orang Staff BAAK, dan 2 (dua) orang Mahasiswa. Kesembilan partisipan tersebut mewakili semua jabatan struktural, staf, dan mahasiswa yang ada di IKIP Veteran Semarang. Penentuan informan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan alat analisis yang digunakan adalah teknik triangulasi dan *member check*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh partisipan IKIP Veteran Semarang memahami pengertian dan tahapan dari pelayanan akademik. Dasar pelayanan akademik di IKIP Veteran sendiri adalah Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, meliputi: prinsip, standar, langkah, dan strategi layanan yang ditambah dengan 3S : Senyum, Salam, dan Sapa. Adanya pelatihan SDM diharapkan juga dapat meningkatkan pelayanan akademik di IKIP Veteran Semarang. Diharapkan setiap pejabat struktural serta mahasiswa mengerti benar apa yang dikerjakan oleh karyawan pemberi pelayanan akademik sehingga dapat memberikan saran/masukan untuk perbaikan yang perlu dilakukan.

Kata Kunci : Pelayanan Akademik, Pendidikan Tinggi, Penelitian Kualitatif