

VOLUME 50, NO.1, MEI 2025

Peran Bagian Administrasi Akademik sebagai
Pusat Informasi Proses Pembelajaran di ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta

Ignasius Triyana

Suggested Scoring Rubric for English Correspondence Subject

Demetria Tri Adri Suyati & FX. Indrojono

*From Structure to Message: A Linguistic Analysis of Moral and Ethical Communication
in Church Sermons*

Kristina Wasiyati

Peran Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)
dalam Meningkatkan Literasi Media Televisi Siaran bagi Masyarakat DIY

Ch. Kurnia Dyah Marhaeni & Husia Hana

Peran Platform Digital dalam Aktivitas *Public Relations*

Yulius Pribadi

Pengurusan Surat Berbasis Digital di PT Media Sarana Data (GMEDIA) Yogyakarta

Pradipta Niwayani & Subiyantoro

JURNAL ILMIAH SOSIAL

Caritas Pro Serviam

ASM MARSUDIRINI SANTA MARIA
YOGYAKARTA

VOLUME 50, NO.1, MEI 2025

ISSN:1410 4547

<http://asmistmaria.ic.id/wp/jurnal-charitas-prp-serviam>

Jurnal Ilmu Sosial Caritas Pro Serviam diterbitkan enam bulan sekali sebagai media publikasi hasil penelitian dan hasil pemikiran para dosen ASMI Santa Maria Yogyakarta. Redaksi juga mengundang para penulis, dosen, guru, praktisi dan professional lain untuk mengisi tulisan di jurnal ini sebagai wacana pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, kebijakan dan implementasi kebijakan, praktik dan seni

DEWAN REDAKSI

Penanggung jawab:

Dr. Kristina Wasiyati, S.Pd., M.Hum
Direktur ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta

Penyunting Ahli:

Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Penyunting Bahasa:

- Dr. Kristina Wasiyati, S.Pd., M.Hum
- Yohanes Maryono, S.S., M.Hum., M.T.

Penyunting Pelaksana:

- Lukas Dwiantara, SIP., M.Si.
- Ch. Kurnia Dyah M., S.Sos., M.M.
- Indri Erkaningrum F., SE., M.Si.
- Dwiatmodjo Budi Setyarto, S.Sos., M.P.A.
- Ignatius Triyana, S.I.P., M.M.

Produksi:

Drs. Paulus Glorie Pamungkas, M.Hum

Administrasi dan Sirkulasi:

Agustinus Iryanto, S.Kom., M.Kom.

DAFTAR ISI

Dewan Redaksi

Daftar Isi

| | |
|--|----|
| Peran Bagian Administrasi Akademik sebagai Pusat Informasi Proses Pembelajaran di ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta 1 | 1 |
| Ignasius Triyana | |
| <i>Suggested Scoring Rubric for English Correspondence Subject</i> 11 | 11 |
| Demetria Tri Adri Suyati dan FX. Indrojiono | |
| <i>From Structure to Message: A linguistic Analysis of Moral and Ethical Communication in Church Sermons</i> 22 | 22 |
| Kristina Wasiyati | |
| Peran Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam Meningkatkan Literasi Media Televisi Siaran bagi Masyarakat DIY 33 | 33 |
| Ch. Kurnia Dyah Marhaeni dan Husia Hana | |
| Peran Platform Digital dalam Aktivitas <i>Public Relations</i> 47 | 47 |
| Yulius Pribadi | |
| Pengurusan Surat Berbasis Digital di PT Media Sarana Data (GMEDIA) Yogyakarta 56 | 56 |
| Pradipta Niwayani dan Subiyantoro | |

PERAN BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK SEBAGAI PUSAT INFORMASI PROSES PEMBELAJARAN DI ASM MARSUDIRINI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Ignasius Triyana

Abstract

In organizational contexts, office serves a vital role as an information centre. The Academic Administration Division (BAA) at ASM Marsudirini Santa Maria functions as the central node for managing and disseminating information related to the learning process. It provides informational services to both internal and external stakeholders. This study aims to explore the extent of BAA's role as an information centre in supporting academic activities. One of the recurring challenges in office environments is the effective management of information and the availability of essential resources. This research adopts a qualitative approach, wherein information service data are interpreted qualitatively, grounded in the advancements of information technology. The findings reveal that BAA undertakes critical functions, including information storage, dissemination, decision-making support, and facilitation of collaboration in the use of academic information. To fulfil these functions effectively, BAA is supported by key resources that generally meet institutional standards, such as qualified human resources, appropriate technological infrastructure, established procedural systems, and adequate physical workspaces. Although these resources require continuous development, the overall performance of BAA in delivering academic information services is deemed capable of addressing the diverse informational needs of its stakeholders.

Keywords: *Academic administration, information centre, learning process, organizational resources*

A. Pendahuluan

Kantor menjadi pusat informasi untuk mendukung berfungsinya organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi memerlukan informasi yang berkualitas. Informasi adalah unsur utama komunikasi organisasional. Informasi menjadi material utama pengambilan keputusan. Informasi tidak dapat tersedia dengan sendirinya. Informasi perlu diadakan dan dirancang penyediaannya. Penyediaan informasi untuk mendukung organisasi dalam membuat keputusan mirip seseorang yang akan bercerita. Maka yang perlu dipersiapkan adalah apa yang akan disampaikan, siapa yang akan menerima atau menggunakan, dan bagaimana menyesuaikan antara isi pesan dan penerima pesan (Hogarth & Soyer, 2015: 221).

Terkait pengambilan keputusan, terdapat dua faktor yang mempengaruhi yaitu pengalaman dan lingkungan (Mahaputra, 2022: 133). Manajer atau kepala kantor memiliki peran besar dalam membuat Keputusan yang tepat. Tripathi (2023: 2339), menyimpulkan bahwa manajer kantor terutama bertanggungjawab memantau dan mencermati segala aktivitas atau operasi dan tugas-tugas pegawai. Dalam kajian yang lain dikatakan bahwa kualitas pelayanan administratif dan daya tanggap petugas berpengaruh pada kepuasan pelayanan (Djou, Darman, Kuku, 2023: 588).

Untuk dapat menjalankan peran kantor sebagai pusat informasi banyak permasalahan yang terjadi. Tantangan yang banyak muncul adalah pelayanan informasi yang diberikan oleh kantor kepada para

pemangku kepentingan tidak dapat dijalankan dengan baik. Terkait dengan informasi, permasalahan yang sering muncul adalah kecepatan dalam memberikan informasi. Kecepatan pelayanan informasi terkait dengan sistem penyimpanan informasi. Sistem penyimpanan informasi akan menentukan kecepatan pelayanan informasi, karena cepat dan mudah ditemukan. Persoalan berikutnya yang menjadi tantangan adalah penyebaran informasi. Cara dan media diseminasi berpengaruh pada penyebaran informasi kantor. Karena informasi menjadi sumber daya utama dalam pengambilan keputusan, maka kualitas informasi yang dihasilkan oleh kantor juga berpengaruh pada kualitas keputusan dari pengguna informasi tersebut. Persoalan ini menjadi tantangan lain bagi sebuah kantor, yaitu dukungannya terhadap pengambilan keputusan.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh kantor dalam memberikan pelayanan informasi adalah ketersediaan atau kecukupan sumber daya yang diperlukan. Sumber daya yang diperlukan adalah SDM, teknologi, dan ruang atau tempat pelayanan. Kualitas SDM yang rendah, teknologi yang ketinggalan, serta ruang pelayanan yang tidak memadai sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan informasi.

Perguruan tinggi dalam menjalankan kegiatan pembelajaran sangat membutuhkan dukungan pengelolaan administrasi yang baik. Pengelolaan kantor administrasi perguruan tinggi akan menentukan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dan juga untuk kepentingan internal lainnya. Kantor administrasi atau Bagian Administrasi Akademik sekaligus menjadi pusat informasi akademik. BAA melayani informasi berkaitan dengan proses pembelajaran.

B. Tinjauan Pustaka

Organisasi membutuhkan dukungan informasi untuk menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuan. Informasi akan

dapat tersedia untuk seluruh proses organisasi apabila dikelola secara baik. Setiap organisasi harus menyadari bahwa kebutuhan informasi menjadi semakin penting, baik untuk pihak eksternal maupun untuk kepentingan internal.

1. Kebutuhan informasi

Kebutuhan orang, salah satunya akan berdampak pada tersedianya informasi. Orang mencari informasi dengan berbagai alasan atau tujuan. Informasi akan mendukung tercapainya maksud atau tujuan seseorang. Bloom mengatakan beberapa hal terkait dengan faktor yang dapat mempengaruhi kebutuhan informasi, pertama, tujuan pelayanan informasi adalah untuk mendukung keberhasilan tugas para pengguna pelayanan informasi. Kedua, informasi merupakan input dalam pemecahan masalah, pengambilan keputusan, perencanaan, dan aktivitas terencana lainnya, atau untuk menambah pengetahuan. Ketiga, kebutuhan informasi atau kebutuhan keberhasilan tugas menjadi tuntutan terpenuhinya informasi (Kundu, 2017: 397). Pencarian informasi merupakan aktivitas manusia yang fundamental yang diharapkan dapat diperoleh bahan mentah yang akan digunakan untuk perilaku terencana, pengambilan Keputusan, dan menghasilkan produk-produk informasi baru (Marchionini & White, 2008: 7).

Wilson (2000: 49), lebih lanjut mengatakan bahwa dalam upaya pencarian informasi ini, individu berinteraksi dengan sistem informasi manual (surat kabar, perpustakaan) atau sistem berbasis computer. Kebutuhan informasi juga dialami oleh organisasi. Setiap organisasi berkepentingan dengan tersedianya informasi. Urusan internal organisasi dan interaksi eksternal bertumpu pada informasi. Informasi menjadi penentu keberadaan organisasi. Organisasi harus memberi perhatian besar pada tersedianya informasi. Opoku & Osman (2015: 62), mengatakan bahwa investasi dalam manajemen informasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi melalui

peningkatan efisiensi, produktivitas dan keunggulan kompetitif .

Skyrme (dalam Agu, 2017:129-134), merinci berbagai bentuk dukungan manajemen sumber daya informasi dalam meningkatkan nilai dalam bisnis, 1) menentukan peran strategis informasi, 2) mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara nyata, 3) memperjelas segmen pasar, 4) menciptakan produk yang unik, 5) mendukung dalam penjualan dan pemasaran, 6) membantu dalam evaluasi dan umpan balik, 7) mendukung pemanfaatan teknologi, 8) menentukan pihak ketiga secara selektif, 9) membantu mengembangkan Kerjasama, 10) membantu mengembangkan keterampilan hybrid.

Organisasi harus berupaya mengelola sumber daya informasi. Manajemen informasi harus dipahami secara benar oleh setiap organisasi. Detlor (2010: 103), mengartikan manajemen informasi adalah pengelolaan sistem dan proses yang menciptakan, memperoleh, mengatur, menyimpan, mendistribusikan, dan menggunakan informasi. Pengelolaan informasi ini harus dilakukan secara efektif dan efisien yang pada akhirnya akan dapat menyediakan informasi yang baik kepada yang membutuhkan. Pengelolaan informasi pada saat ini harus didukung teknologi. Teknologi informasi berperan besar bagi pengelolaan informasi. Detlor (2010: 105), mengingatkan bahwa teknologi informasi adalah medium teknis tempat informasi disimpan, diakses, diambil kembali, didistribusikan, dan digunakan, dan bukanlah entitas utama yang dikelola dalam kerangka manajemen informasi.

2. Peran kantor

Oliverio, Pasewark, White (2007: 3), mengatakan kantor adalah tempat di mana segala urusan bisnis atau organisasi dijalankan. Urusan organisasi dalam rangka mencapai tujuannya harus dapat dikelola secara baik. Kompleksitas hubungan antar bagian, rangkaian proses kerja, dan optimalisasi sumberdaya harus

diintegrasikan. Dalam organisasi, peran mengelola segala urusan ini dilakukan oleh salah satu elemennya yang disebut kantor (*office*).

Kantor sebagai unsur penunjang memainkan peran penting. Quible (2001: 14), mengatakan bahwa, kantor memiliki beberapa fungsi, 1) Fungsi Rutin, yaitu fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan, penggandaan, dan lain-lain; 2) Fungsi Teknis, yaitu fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti familieritas dengan beberapa software; 3) Fungsi Analisis, yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan pembelian; 4) Fungsi interpersonal, yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasikan tim proyek; 5) Fungsi manajerial, yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran, dan pemotivasian, seperti pembuatan anggaran, staffing, dan mengevaluasi karyawan.

Oliverio, Pasewark, White (2007: 5), lebih merinci peran kantor ke dalam aktivitas pokok terutama berkaitan dengan pelayanan informasi. Terdapat beberapa aktivitas yang harus dilakukan untuk dapat melayani informasi, yaitu menciptakan atau menganalisis informasi, mencari informasi, memproses informasi, menyampaikan informasi, dan mengelola informasi.

3. Kualitas dan tantangan Informasi

Informasi yang dihasilkan oleh kantor harus mampu menjawab kebutuhan siapapun yang membutuhkan. Informasi yang dihasilkan harus memenuhi kriteria supaya tidak justru merugikan dan mengecewakan. Mala & Cerna (2012: 89), mengidentifikasi lima kriteria dasar yang

harus dipenuhi supaya informasi yang dihasilkan dapat dipercaya:

- a. *Authority*. Kriteria ini terkait dengan pembuat informasi, yang berhubungan dengan kewenangan dan kompetensi dalam menghasilkan informasi.
- b. *Accuracy*. Kriteria ini berhubungan dengan dapat dipercayanya informasi dan bebas dari kekeliruan.
- c. *Currency*. Kriteria ini berhubungan dengan kekinian atau kebaruan informasi.
- d. *Coverage*. Kriteria ini berhubungan dengan keluasan dan kedalaman cakupan informasi.
- e. *Objectivity*. Kriteria ini berhubungan dengan tidak ada distorsi akibat perasaan, prasangka, dan bias lainnya.

Namun, untuk dapat menyediakan informasi yang memenuhi kriteria informasi yang dapat dipercaya tersebut terdapat tantangan yang harus dapat dipecahkan. Tantangan pemanfaatan informasi yang efisien di organisasi meliputi prosedur dan arsip yang tidak terkelola baik, informasi yang ganda, database yang tidak cocok, informasi yang kedaluwarsa atau tidak akurat, informasi yang keliru dan akses informasi yang terbatas (Oliverio, Pasewark, White (2007: 72).

Antar organisasi terdapat perbedaan dalam proses dan hasil penyediaan informasi. Penggunaan teknologi informasi yang dipakai yang akan membedakannya. Teknologi kantor yang modern akan berpengaruh besar di tempat kerja. Menurut Pfano & Beharry (2016: 376), penggunaan teknologi kantor yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kinerja manajemen. Oleh karena itu, manajer kantor diharapkan untuk terus mencari, mengadakan, atau mengembangkan teknologi teknologi kantor modern untuk dapat meningkatkan kinerja.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini berfokus pada peran BAA dalam melayani informasi bagi semua pihak yang membutuhkan, baik internal

atau eksternal. Data mengenai pelayanan informasi yang dilakukan oleh BAA ini digali dengan mewawancari petugas, mengamati cara-cara pelayanan beserta teknologi yang digunakan, serta umpan balik yang diperoleh dari mahasiswa dan dari laporan audit mutu internal. Data dianalisis secara kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan sistem, prosedur, dan metode kerja di BAA kemudian dilakukan interpretasi dengan dilandasi standar pelayanan informasi sesuai perkembangan teknologi informasi.

D. Hasil dan Pembahasan

Sistem informasi akademik di ASM Marsudirini Santa Maria menggunakan sevima cloud. Pelayanan informasi akademik dilakukan oleh BAA. Informasi akademik yang disediakan oleh BAA meliputi: KHS, KRS, pelaksanaan UTS, pelaksanaan UAS, nilai UTS, nilai UAS, administrasi pelaksanaan magang, nilai ujian magang, administrasi pelaksanaan PKL, nilai ujian PKL, transkrip nilai, ijazah, dan data yang dibutuhkan oleh pemerintah atau LL Dikti (PD Dikti). Dalam pelayanan informasi, BAA telah menyusun berbagai SOP penggunaan SiAkadCloud yang ditujukan bagi mahasiswa, dosen, pembimbing akademik, operator akademik, dan administrator sistem.

Operator akademik melakukan tiga tugas utama, pertama, manajemen data mahasiswa dan dosen, yang meliputi aktivitas menambah atau mengedit data melalui menu Master Data dan melakukan verifikasi & sinkronisasi dengan PDDIKTI. Kedua, berkaitan penjadwalan kuliah, yang meliputi aktivitas mengatur kelas, ruang dan waktu melalui menu Jadwal Perkuliahan. Aktivitas lainnya adalah memastikan tidak terjadi bentrok antar mata kuliah. Ketiga, memonitor nilai dan KRS. Aktivasnya adalah memantau status input nilai dosen dan membantu verifikasi KRS bermasalah.

1. Fungsi BAA

Sebagai salah satu unit kerja, BAA merupakan satuan penunjang yang

terutama berkaitan dengan pelayanan administrasi akademik. Tanggungjawab BAA meliputi:

a. Penyimpanan Informasi Akademik

Informasi yang disimpan di BAA meliputi dokumen proses pembelajaran mahasiswa sejak awal hingga akhir. Dokumen mahasiswa ini antara lain berkas syarat-syarat pendaftaran, terkait kartu mahasiswa, KHS, KRS, jadwal kuliah, jadwal UTS, jadwal UAS, informasi terkait magang, PKL, ujian PKL, foto kopi ijazah, dan foto kopi transkrip nilai. Penyimpanan informasi ini dalam dua bentuk, digital dan berupa dokumen cetak.

BAA menjadi satu-satunya tempat penyimpanan berbagai informasi proses pembelajaran tersebut. Berbagai pihak akan menuju BAA untuk mendapatkan dokumen atau informasi tersebut. Mahasiswa, pimpinan, pengurus program studi, dosen, dan unit kerja lain yang memerlukan informasi akan mencari di BAA. Sistem dan metode penyimpanan dokumen khususnya yang dokumen cetak perlu diperbaiki supaya dokumen tidak hilang, rusak, dan cepat dalam mencarinya.

b. Diseminasi Informasi Akademik

BAA juga berperan membagi atau menyediakan informasi akademik mahasiswa. Kartu mahasiswa, jadwal kuliah, jadwal ujian, nilai ujian, mata kuliah yang ditawarkan, informasi terkait magang, informasi PKL, informasi terkait wisuda, transkrip nilai, dan ijazah. Informasi ini sebagian disediakan dalam bentuk dokumen cetak, sebagian lagi dalam bentuk elektronik.

Untuk mendukung penyediaan informasi akademik mahasiswa, BAA membagi tugas kepada staf tenaga kependidikan yang ada. Selain itu, BAA juga menggunakan sistem informasi yang dapat diakses oleh mahasiswa, misalnya informasi nilai, pengisian KRS, dan pengisian evaluasi kuliah. BAA juga menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal, misalnya data PD Dikti.

c. Mendukung Pengambilan Keputusan

Informasi yang tersedia di BAA juga berguna dalam pengambilan Keputusan. Informasi yang disediakan BAA digunakan mahasiswa untuk pengambilan keputusan terkait dengan pengambilan mata kuliah, jumlah SKS, jadwal kuliah, dan jadwal ujian. Pengurus program studi (prodi) juga menggunakan informasi yang dihasilkan BAA untuk membuat Keputusan, yaitu misalnya untuk menentukan pembagian kelas, penjadwalan kuliah dan ujian. Pimpinan PT juga menggunakan informasi dari BAA untuk melakukan penentuan kelulusan (yudisium). Selain itu juga untuk melihat kondisi pencapaian kompetensi mahasiswa dengan menggunakan nilai-nilai mata kuliah.

Terkait dukungan terhadap pengambilan Keputusan, BAA menyediakan mekanisme Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM), Administrator membuka setting pengisian nilai per prodi, Dosen mengisikan nilai mahasiswa per kelas yang diajarkan, Mahasiswa melakukan pengisian kuisioner pengajaran dosen, Mahasiswa bisa melakukan KHS Online. Namun, dalam pelaksanaan masih terjadi kurang koordinasi antara BAAK dan Prodi, sehingga kadang menimbulkan ketidakjelasan informasi.

d. Memfasilitasi Kolaborasi

BAA memiliki peran lain berkaitan dengan terjadinya Kerjasama antar bagian dan juga mengusulkan gagasan pembaruan pelayanan administrasi akademik. Kolaborasi ini memungkinkan difasilitasi oleh BAA karena informasi proses akademik mahasiswa dikelola dan tersimpan di BAA. Kolaborasi atau Kerjasama dapat dilakukan antara program studi dan keuangan. Program studi dengan bagian marketing-PMB. Program studi dengan bagian LPDE. Kerjasama dengan Bagian keuangan dan sarana prasarana. Selain itu, kerjasama antara program studi.

Kerjasama program studi dan keuangan dapat dilakukan misalnya akan membuat prosedur baku herregistrasi

mahasiswa baru, registrasi mahasiswa lama, persyaratan ujian-ujian, dan persyaratan wisuda. Ketika program studi ingin mengetahui profil lengkap mahasiswa baru dapat bekerja sama dengan Bagian Marketing-PMB dan dibantu BAA untuk mendapatkan data mahasiswa secara lebih lengkap. Kerja sama yang dapat difasilitasi oleh BAA adalah ketika program studi akan mengatur penjadwalan atau penggunaan laboratorium untuk pembelajaran. BAA memiliki data jumlah mahasiswa yang akan menggunakan laboratorium. BAA juga dapat memfasilitasi Kerjasama yang dilakukan oleh Bagian Keuangan atau sarana-prasarana. Ketika dibutuhkan jumlah mahasiswa dikaitkan dengan pembayaran keuangan, maka BAA dapat memberikan data-datanya. Antar program studi dapat bekerjasama dengan difasilitasi BAA. Pada saat program studi akan menawarkan mata kuliah umum dan mata kuliah yang diajar oleh dosen prodi lain, maka akan membutuhkan data yang ada di BAA. Setelah dikembangkan, saat ini fitur pada sevima lebih dimanfaatkan untuk monitoring dan koordinasi antar direktur, staf dan kepala unit kerja

2. Sumber Daya Pelayanan Informasi

Peran BAA sebagai pusat informasi selama ini didukung dengan berbagai sumber daya yang meliputi:

a. SDM

Di BAA ASM Marsudirini Santa Maria, diurus oleh tiga personel. Satu kepala BAA dan dua sebagai staf. Supaya pelayanan yang diberikan semakin baik dan memuaskan, terdapat beberapa yang perlu diperhatikan.

Pertama, kemampuan berkomunikasi. SDM BAA dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Komunikasi ini meliputi dua saluran, yaitu komunikasi internal dan penyampaian informasi resmi dengan berbagai media. Komunikasi internal BAA terutama ketika berinteraksi dalam berbagai kepentingannya dengan pimpinan, unit-unit kerja lainnya, dan dengan dosen.

Sedangkan komunikasi eksternal terjadi ketika menyampaikan berbagai informasi proses pembelajaran kepada para mahasiswa. Komunikasi eksternal lainnya adalah dengan pihak pemerintah LLDikti dan Dikti. Komunikasi kepada pihak internal dan eksternal ini membutuhkan kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi yang baik akan memperjelas isi informasi dan mengurangi kesalahan, selain itu citra institusi juga akan terjaga dengan informasi yang benar dan disampaikan secara baik.

Kedua, pelayanan yang responsif. Kecekatan menanggapi permintaan pelayanan menjadi harapan dari siapapun yang membutuhkan pelayanan. Terkait dengan ini, diperoleh data mengenai pelayanan BAA bahwa mahasiswa sangat terbantu dengan adanya sistem Informasi terintegrasi sehingga rantai informasi antar unit layanan dapat mempersingkat waktu tunggu sebuah proses. Untuk dosen, Siakad GoFeeder cloud ini memudahkan segala kepentingan dalam proses belajar mengajar.

Kondisi seperti perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena mahasiswa dan juga pihak lain yang berkepentingan dengan BAA semakin menyadari haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan responsif. Cara-cara untuk menumbuhkan kesadaran pelayanan yang responsif dan juga tips-tips pelayanan yang responsif perlu terus dirancang oleh Bagian pengembangan SDM yang membawahi BAA.

Ketiga, transparansi dan akurasi informasi. Data akademik, termasuk nilai-nilai mahasiswa dan data terkait kemahasiswaan lainnya harus dapat disampaikan secara transparan dan sekaligus akurat. Nilai-nilai capaian akademik mahasiswa harus dikelola atau diolah secara transparan berdasar data dari dosen. Proses penghitungan nilai dengan rumus atau metode harus dapat ditunjukkan. Selain aspek transparansi, aspek lain yang perlu diwujudkan adalah akurasi data atau informasi yang dihasilkan BAA. Transparansi dan akurasi informasi

juga dibutuhkan oleh pimpinan dan LLDikti atau pemerintah. Dalam hal ini sangat berguna untuk proses monitoring-evaluasi dan pengambilan Keputusan. Transparansi dan akurasi informasi BAA tetap mengacu pada peraturan akademik yang telah ditentukan oleh pihak pimpinan PT yang diwakili oleh Wakil Direktur 1 bidang akademik dan kerjasama.

Keempat, Kerahasiaan dan keamanan data. SDM BAA harus selalu dapat menjaga kerahasiaan dan keamanan data. Kerahasiaan dan keamanan data hanya dapat terjadi bila SDM yang bersangkutan dengan data memiliki karakter yang kuat untuk tidak mudah tergoda membuka data kepada pihak yang tidak berkepentingan. Data yang tersimpan di BAA adalah data yang membutuhkan dijaga kerahasiaan dan keamanannya. Data nilai mahasiswa dan data kondisi mahasiswa lainnya tidak dapat dibuka secara umum. Sistem dan prosedur pengelolaan data harus dapat menjamin kerahasiaan dan keamanan data tersebut. Kode etik terhadap data juga perlu dirumuskan secara baik, supaya menjadi pedoman dalam pelayanan informasi. Dari data diperoleh keterangan bahwa petugas BAA terus menjaga komitmen dan integritas dalam hal kerahasiaan data. Namun kesadaran tersebut juga seyogyanya disosialisasikan secara komprehensif kepada seluruh pemangku kepentingan di PT.

Secara lebih rinci, BAA telah merumuskan beberapa hal yang bertujuan untuk menjaga keamanan data, yaitu: Jaga kerahasiaan akun masing-masing, jangan membagikan data login ke pihak lain, gunakan perangkat aman saat mengakses sistem, laporkan jika terjadi kehilangan akses atau anomali data.

b. Teknologi

Pertama, otomatisasi proses administratif. Bagi kantor yang melayani informasi, peralihan dari manual ke otomatisasi yang didukung teknologi menjadi sangat dibutuhkan. BAA sudah menggunakan otomatisasi pelayanan

administrasi akademik, dan terus melakukan pengembangan. Otomatisasi pelayanan meliputi pembagian kelas, pengisian KRS, KHS, presensi kehadiran kuliah, pengolahan nilai mata kuliah, PD Dikti, dan transkrip nilai.

Proses menuju otomatisasi administrasi akademik terlihat dari langkah-langkah yang harus dilakukan oleh mahasiswa dalam pengisian KRS, yaitu:

1. Masuk ke menu Kartu Rencana Studi (KRS).
2. Pilih mata kuliah berdasarkan semester dan sisa SKS.
3. Klik Simpan dan Ajukan ke Dosen PA.
4. Pantau status persetujuan.

Selanjutnya Langkah-langkah yang harus dilakukan ketika akan melakukan cek KHS dan Transkrip:

1. Akses menu KHS (Kartu Hasil Studi) untuk nilai per semester.
2. Akses menu Transkrip Nilai untuk rekap nilai semua semester.

Dalam pembayaran uang kuliah, Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah:

1. Buka menu Keuangan → Tagihan.
2. Lakukan pembayaran melalui sistem yang tersedia (VA/QRIS).
3. Cek status lunas/tagihan tertunggak secara berkala.

Otomatisasi administrasi akademik bagi dosen meliputi input nilai dan persetujuan KRS. Langkah-langkah input nilai adalah:

1. Masuk ke menu Perkuliahan → Nilai Mahasiswa.
2. Pilih semester dan kelas.
3. Masukkan nilai per komponen: tugas, kuis, UTS, UAS.
4. Klik Simpan dan Kirim ke Akademik.

Langkah-langkah persetujuan KRS:

1. Masuk ke menu Pembimbing Akademik.
2. Pilih mahasiswa bimbingan.

3. Tinjau KRS → Klik Setujui atau Tolak (beri alasan).

Kedua, aksesibilitas informasi. Aksesibilitas informasi diperlukan agar semua pihak yang berkepentingan dengan informasi dapat dengan mudah mendapatkan. Informasi akademik mahasiswa terutama nilai mata kuliah sudah dapat diakses oleh mahasiswa dari manapun dan kapanpun. Masih perlu dikembangkan lagi informasi-informasi yang dapat diakses dengan mudah, misalnya pengisian KRS supaya mahasiswa lebih dipermudah. Ke depan perlu juga direncanakan untuk mengembangkan kemudahan akses bagi orang tua dapat ikut memantau nilai.

Untuk mempermudah akses ke BAA, sudah dibuatkan Langkah-langkah masuk ke sistem informasi akademik.

Langkah-langkahnya adalah:

1. Buka situs resmi SiAkadCloud institusi (misal: <https://asmistmaria.gofeeder-cloud.com>).
2. Masukkan username dan password: - Mahasiswa: NIM - Dosen: NIDN/NIK
3. Klik Login.
4. Jika lupa password, gunakan fitur Lupa Password atau hubungi admin kampus.

Ketiga, keamanan dan proteksi data. Keamanan dan proteksi data diperlukan sebagai konsekuensi kemudahan akses. Data yang bersifat rahasia harus dijaga oleh BAA. Identitas, nilai mata kuliah, dan data mahasiswa lainnya harus dilindungi dengan baik. Untuk menjaga keamanan dan proteksi data, BAA telah menyusun SOP terkait pelayanan informasi BAA. Supaya tetap relevan, SOP ini ditinjau setiap 6 bulan oleh Tim IT & Akademik untuk penyesuaian dengan perkembangan sistem dan kebutuhan institusi.

Secara khusus, untuk keamanan data, administrator BAA mengatur beberapa ketentuan berikut:

1. Jaga kerahasiaan akun masing-masing.
2. Jangan membagikan data login ke pihak lain.

3. Gunakan perangkat aman saat mengakses sistem.
4. Laporkan jika terjadi kehilangan akses atau anomali data.

Keempat, pengelolaan dan integrasi data. Kantor harus dapat mengelola data secara baik, sehingga tidak ada data yang hilang atau susah ditemukan. Selain itu, kantor juga harus mengintegrasikan data, sehingga menyatu dan tidak tersebar yang menyulitkan pencarian sehingga mengganggu dalam pelayanan yang diberikan. BAA secara terus menerus melakukan pengembangan pengelolaan dan pengintegrasian data.

1. Kelola hak akses pengguna (Admin, Operator, Dosen, Mahasiswa).
2. Backup data secara berkala.
3. Pantau aktivitas sistem dan laporkan gangguan teknis ke SEVIMA jika perlu.

Kelima, efisiensi biaya. Pemanfaatan teknologi dalam mengelola informasi bagi kantor akan berdampak pada efisiensi terutama alat tulis. Penggunaan kertas seminimal mungkin karena transisi digitalisasi perlu terus dikembangkan. BAA telah mengupayakan efisiensi dengan melakukan perpindahan dari manual ke elektronik/ digital untuk borang pendaftaran PKL, Magang, Wisuda.

c. Ruang Kerja

BAA menggunakan ruangan yang mencukupi keluasannya dan letak strategisnya. Sebagai unit kerja yang melayani informasi akademik membutuhkan Lokasi yang mudah dijangkau. Para mahasiswa dengan berbagai urusannya dapat dengan mudah menemui petugas dengan ruang yang nyaman dan mencukupi. Arsip-arsip yang masih dipertahankan dalam wujud dokumen kertas disimpan dan ditata di almari arsip yang mencukupi.

Ruangan BAA dibagi ke dalam tiga bagian, ruangan pimpinan BAA, ruang pelayanan, dan ruangan pengolahan atau

penyimpanan arsip. Kebutuhan mahasiswa dilayani dengan model loket, mahasiswa berada di luar ruangan dan petugas berada di dalam ruangan, yang sekaligus berperan sebagai operator sistem informasi akademik.

3. Aspek Antisipatif

a. Dampak Perkembangan Teknologi terhadap BAA

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap model pelayanan. Teknologi yang terus berkembang menyebabkan semua urusan semakin dipermudah dan dipercepat. Pelayanan informasi di kantor juga mengalami perubahan tersebut. Tuntutan dan kebutuhan tersebut harus direspon oleh kantor. BAA juga dituntut untuk melakukan pelayanan informasi yang semakin cepat, mudah, dan akurat. BAA dituntut selalu memperbaiki sistem kerja, sistem dan aplikasi pelayanan akademik, serta pelayanan manusiawinya. Pelayanan informasi yang sudah bersifat digital elektronik butuh semakin dikembangkan, dan pelayanan yang masih manual atau semi manual, harus segera ditransformasikan ke digital elektronik.

b. Tantangan Perkembangan

Perkembangan teknologi berdampak pada pelayanan informasi di kantor. Teknologi pelayanan informasi harus dapat mengikuti kecepatan perkembangan tersebut. Kelambatan dalam mengikuti akan berpengaruh pada kepuasan para pihak yang dilayani. BAA harus terus menerus mengikuti perkembangan teknologi pelayanan informasi supaya mahasiswa, prodi, dosen, pimpinan, dan pemerintah semakin terlayani baik. Untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi tersebut memerlukan perangkat keras dan juga perangkat lunak, serta SDM yang kompeten. Integrasi antara inovasi teknologi pelayanan dan sistem lama juga dapat menimbulkan persoalan tersendiri.

Persoalan lainnya adalah ancaman keamanan data yang membutuhkan antisipasi kuat. Kemudian segala perkembangan dan perubahan tersebut,

secara psikologis berpotensi menimbulkan apa yang disebut "*technostress*". SDM kantor harus mampu mengatasi timbulnya persoalan ini.

E. Kesimpulan

BAA ASM Marsudirini Santa Maria berperan sebagai pusat informasi pembelajaran yang melayani kebutuhan informasi mahasiswa, dosen, program studi, pimpinan, dan pihak eksternal. Pelayanan informasi yang dilakukan oleh BAA menunjukkan perannya sebagai pusat informasi. Peran BAA meliputi penyimpanan informasi, penyebarluasan informasi, memfasilitasi kerjasama atau kolaborasi, dan dengan informasi akhirnya dapat mendukung pengambilan keputusan.

Pelayanan informasi yang dilakukan oleh BAA telah semakin baik, meskipun masih perlu terus dikembangkan. Kondisi ini didukung oleh sumber daya yang ada, yaitu SDM, teknologi, dan ruang kerja. Pelayanan informasi yang *advance*, memang belum dapat dilakukan, namun standar minimal suatu kantor sudah terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari penilaian secara umum dapat dikatakan positif terutama dari mahasiswa.

F. Saran

Supaya semakin baik dalam memberikan pelayanan informasi, BAA perlu terus meningkatkan dan mengembangkan dalam beberapa aspek. Pertama, SDM perlu terus dikembangkan dalam kemampuan manajerial dan teknis pekerjaan kantor, termasuk penguasaan teknologi informasi. Kedua, teknologi yang digunakan dalam pelayanan informasi sebaiknya terus di perbarui supaya informasi yang dihasilkan semakin berkualitas. Ketiga, ruangan pelayanan perlu terus di tata supaya memperlancar arus pelayanan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agu, L. O. (2017). Information management in organizations: An overview. *Journal of Information and Knowledge Management. Vol. 8 (4) Pg 123 – 136.* ISSN: 2141 – 4297 (print) ISSN: 2360 – 994X (e-version).
- Detlor, B. (2010). Information management. *International Journal of Information Management. 30*, 103–108.
- Djoul, S.H.N., Darman, Kuku, C. (2023). The effect of administrative service quality and officer responsiveness on service satisfaction. *West Science Business and Management. Vol. 1*, No. 05, December. pp. 588~494.
- Hogarth, R.M. (2015). Providing information for decision making: Contrasting description and simulation. *Journal of Applied research in Memory and Cognition. 4*, 221–228
- Kundu, D.K.(2017). Models of information seeking behaviour: A comparative study. *International Journal of Library and Information Studies, Vol.7(4) Oct-Dec.*
- Mahaputra, M.R. (2022). Factors affecting decision making: Experience and environment. *Journal of Law Politic and Humanities. Vol. 2*, No. 3.
- Mala, J., & Cerna, L. (2012). Information quality, its dimension and the basic criteria for assessing information quality. *Research papers faculty of materials science and technology in trnava Slovak University of Technology in Bratislava. Volume 20*, Special Number.
- Marchionini, G.. & White, R.W. (2008). Information Seeking Support Systems. *An invitational workshop sponsored by the National Science Foundation. June 26-27, 2008, Chapel Hill, NC USA.*
- Oliverio, M.E., Pasewark, W.R, White, B.R. (2007). *The Office, Procedures and Technology.* 5 th edition. South-Western, USA.
- Opoku & Osman, M. (2015). Information management and organisational performance: A review of literature. *Mediterranean Journal of Social Sciences. Vol 6 No 6 SI.*
- Pfano, M., & Beharry, A. (2016). The effect of modern office technology on management performance: Durban Westville. *Problems and Perspectives in Management. Volume 14.* Issue 2.
- Quible, Z.K. (2001). *Administrative Office Management.* Prentice Hall.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif.* Pustaka Ramadhan. Bandung.
- Taylor, S.J., Bogdan, R., DeVault, M.L. (2016). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource.* Fourth edition. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken. New Jersey.
- Tripathi, B. (2023). An exploratory study on importance of role of office management in HR practices in India. *International Journal of Innovative Science and Research Technology. Volume 8.* Issue 10, October.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science. Volume 3* No 2.

BIODATA PENULIS

1. **Ignasius Triyana, S.I.P., M.M.**, lahir di Sleman, 5 September 1967. Tahun 1994 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Tahun 2000 menyelesaikan pendidikan S2 Magister Manajemen Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta. Tahun 1994 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Manajemen Kantor, Kepemimpinan, dan Manajemen Keuangan & Perbankan.
2. **Demetria Tri Adri Suyati, S.Pd., M.Pd.**, lahir di Yogyakarta pada 1 Maret 1977. Ia menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Sarjana Wiyata Tamansiswa pada tahun 2002 dengan bidang studi Pendidikan Bahasa Inggris. Kemudian, pada tahun 2013 ia menamatkan pendidikan Magister (S2) di Universitas Negeri Yogyakarta dengan konsentrasi Linguistik Terapan. Saat ini, ia berprofesi sebagai dosen pada Program Studi Administrasi Perkantoran, Akademi Sekretari dan Manajemen Indonesia (ASMI) Desanta. Bidang ajar yang menjadi fokusnya adalah Bahasa Inggris dan Korespondensi Bahasa Inggris. Selain mengajar, ia juga aktif melakukan penelitian, di antaranya penelitian berjudul *Designing A Multiple Choice Vocabulary Test for Office Administration Students* pada tahun 2025. Karya tulis yang telah dipublikasikan dalam bentuk buku antara lain: *Primary English* (Kepel Press, 2022) dan *A Practical Guide to Business Correspondence* (KBM Indonesia, 2024). Demetria dapat dihubungi melalui alamat email: deme3adri@gmail.com
3. **FX. Indrojono**, lahir di Yogyakarta. Latar belakang pendidikan tinggi di Akademi Bahasa Asing Santo Pignatelli Surakarta (1983), Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jurusan Sastra dan Budaya Indonesia (1984). Pada tahun 1997 melanjutkan studi S2 di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Jurusan sastra Inggris, Program studi Pengkajian Amerika. Tahun 1991 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Bahasa Indonesia, Spoken Secretarial English. Jabatan Fungsional: Lektor.
4. **Kristina Wasiyati**, lahir di Sleman 7 Mei 1971. Tahun 1995 menyelesaikan pendidikan Sarjana S1 Program Studi Bahasa Inggris Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Tahun 2001 menyelesaikan S2 Program Studi Linguistik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Tahun 2022 menyelesaikan S3 pada Program Studi Ilmu Pendidikan Bahasa, Universitas Negeri Yogyakarta. Tahun 1996 sampai sekarang menjadi dosen tetap ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: 1) *Spoken English for Internal Communication*; 2) *Spoken English for External Communication*; 3) *English Correspondence*; 4) *English for Public Speaking*; 5) *Written Business English*; 6) *Spoken Business English*; 7) *PR Writing*. Jabatan Fungsional: Lektor
5. **Ch. Kurnia Dyah Marhaeni**, lahir di Salatiga, 31 Desember 1970. Tahun 1994 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Komunikasi Massa Fisip Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tahun 2002 menyelesaikan pendidikan S2 Magister Manajemen Universitas

Atma Jaya Yogyakarta. Tahun 1996 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Hubungan Masyarakat ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata Kuliah yang diampu: Manajemen Public Relations, Corporate Event Manajemen, Penulisan Naskah Public Relations dan Employee Relations. Jabatan Fungsional: Lektor.

6. **Husia Hana**, mahasiswa pada Program Hubungan Masyarakat, Akademi Sekretari dan Manajemen Marsudirini Santa Maria Yogyakarta.
7. **Yulius Pribadi**, lahir di Sleman tanggal 5 Juli 1973. Tahun 2002 menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Ilmu Komunikasi, FISIPOL Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan S2 pada Program Studi Manajemen Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Sejak Tahun 2002 sampai sekarang menjadi dosen tetap ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata Kuliah yang diampu : Government Relations, Manajemen Kritis, Aplikasi komputer Kehumasan, Desain Grafis, Fotografi, Strategi Komunikasi Pemasaran, Retorika.
8. **Pradipta Niwayani**, mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran, Akademi Sekretari dan Manajemen Marsudirini Santa Maria Yogyakarta.
9. **Subiyantoro**, lahir di Sleman, 7 September 1969. Tahun 1993 menyelesaikan S1 Administrasi Negara, Fisip Universitas Sebelas Maret Surakarta Menyelesaikan S2 Program Studi Administrasi Negara Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Sejak Oktober 1995 menjadi dosen tetap ASMI Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Dasar Dasar Bisnis, MSDM, Tata Persuratan Dinas dan Tata Persuratan Bisnis. Jabatan akademik: Lektor

PETUNJUK BAGI PENULIS JURNAL ILMU SOSIAL CARITAS PRO SERVIAM

1. Naskah merupakan suatu kajian masalah bidang Ilmu Ekonomi, Sosial dan Humaniora baik hasil penelitian maupun hasil pemikiran yang belum pernah dipublikasikan. Naskah ditulis berdasarkan kaidah penulisan Bahasa Indonesia yang baik dan benar Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI). Naskah diketik dengan huruf Times News Roman, ukuran 12, spasi ganda, dicetak di atas kertas HVS ukuran kwarto sebanyak 10-30 halaman.
2. Judul tidak lebih 12 kata, ditulis dengan huruf kapital 14, spasi tengah
3. Nama penulis dicantumkan tanpa gelar
4. Abstrak ditulis dalam satu paragraph, maksimum 200 kata, dengan ketikan spasi 1 dan dicetak miring. Abstrak ditulis dalam bahasa Inggris bagi naskah Bahasa Indonesia dan ditulis dalam Bahasa Indonesia bagi naskah Bahasa Inggris. Abstrak disertai kata-kata kunci (*key words*)
5. Sistematika naskah hasil penelitian:
 - a. Judul
 - b. Abstrak
 - c. Pendahuluan
 - d. Metode Penelitian
 - e. Hasil dan Pembahasan
 - f. Kesimpulan dan Saran
 - g. Daftar Pustaka
6. Sistematika naskah hasil Pemikiran:
 - a. Judul
 - b. Abstrak
 - c. Pendahuluan
 - d. Pembahasan
 - e. Penutup atau Kesimpulan
 - f. Daftar Pustaka
7. Ketentuan Penulisan Daftar Pustaka
 - a. Penulis diurutkan berdasarkan alfabetis, nama akhir/ keluarga sebagai urutan pertama atau nama institusi yang bertanggung jawab atas tulisan. Nama penulis diakhiri tanda titik (.)
 - b. Tuliskan tahun terbit karya pustaka dan diakhiri tanda titik (.)
 - c. Tuliskan judul karya pustaka dari seorang penulis lebih dari satu, penulisan diurutkan secara kronologis waktu penerbitan
 - d. Penulisan referensi dari internet terdiri: judul, penulis, alamat website dan keterangan akses/ *down load*
8. Gambar, grafik, dan tabel disajikan dengan diberi nomor urut dan sumber

9. Biodata ditulis dalam bentuk narasi memuat nama lengkap, tanggal dan tempat lahir, keterangan selesai pendidikan S1/S2/S3, pekerjaan, alamat e mail, bidang kerja/ bidang ajar dan karya ilmiah yang pernah ditulis \
10. Naskah yang dikirim dapat:
 - a. Diterima tanpa perbaikan
 - b. Diterima dengan perbaikan dari redaksi
 - c. Diperbaiki oleh penulis dan dipertimbangkan dalam rapat dewan redaksi
 - d. Ditolak karena kurang memenuhi syarat