

MEMBANGUN CITRA UNDIKSHA UNTUK MENINGKATKAN MINAT CALON MAHASISWA BARU MELALUI BIROKRASI BERSIH DAN LAYANAN AKADEMIK YANG PROFESIONAL MENUJU IRUEL

M. Hery Wihardika Griadhi

Universitas Pendidikan Ganesha

e-mail: herygriadhi1234@gmail.com

Abstrak

Banyak faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk melanjutkan studi ke Undiksha, namun demikian faktor penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan layanan akademik yang profesional memberikan andil yang strategis dalam membangun citra positif dari Undiksha. Hal ini dikarenakan performa layanan akademik akan sangat mendukung atau menjamin tercapainya karir akademik dari mahasiswa. Melalui penyelenggaraan birokrasi yang bersih dengan layanan akademik yang berkualitas akan memberikan kepuasan tidak hanya kepada mahasiswa tetapi juga kepada orang tua mahasiswa dan masyarakat secara luas. Sudah tentu akan sangat berpengaruh terhadap citra positif dari penyelenggaraan proses belajar mengajar di Undiksha. Beberapa strategi yang perlu dilakukan dalam mendukung upaya Undiksha menuju IRUEL antara lain melalui : a) digitalisasi, b) peningkatan kompetensi SDM, c) reformasi birokrasi, d) penyelenggaraan promosi, dan e) penerapan dan sosialisasi pendidikan kepemimpinan bagi staf.

Kata kunci: citra undiksha, layanan akademik, IRUEL

Abstract

Many factors influence public interest in continuing their studies at Undiksha. However, a clean bureaucracy and professional academic services play a strategic role in building a positive image for Undiksha. This is because the performance of academic services will greatly support or guarantee the achievement of students' academic careers. Through the implementation of a clean bureaucracy with quality academic services, it will provide satisfaction not only to students but also to parents of students and the wider community. This will certainly have a significant impact on the positive image of the teaching and learning process at Undiksha. Several strategies that need to be implemented to support Undiksha's efforts towards IRUEL include: a) digitalization, b) improving human resource competencies, c) bureaucratic reform, d) organizing promotions, and e) implementing and disseminating leadership education for staff.

Keywords : academic services, IRUEL, Undiksha image

1. Pendahuluan

Membangun citra positif dari sebuah Lembaga merupakan pekerjaan yang tidak mudah, hal ini dikarenakan citra terbangun pada dampak yang ditimbulkan oleh sebuah layanan. Kalau berbicara mengenai layanan maka titik puncak dari sebuah layanan adalah tercapainya kepuasan dari pengguna layanan. Sebagai akibat dari terwujudnya kepuasan layanan adalah terbentuknya citra positif dari komunitas yang menerima layanan tersebut. Demikian pula halnya dengan layanan birokrasi akademik yang diselenggarakan unidksha kepada civitas akademika, yang dalam hal ini pengguna layanan adalah dosen dan mahasiswa sedangkan staf pegawai akademik adalah sebagai penyelenggara layanan.

Citra positif yang ditimbulkan oleh birokrasi dan layanan yang bersih akan memberikan Kesan dan sekaligus mampu menstimulus terhadap keinginan calon mahasiswa untuk menikmati layanan yang berkualitas dari undiksha sehingga berpengaruh terhadap minat

masyarakat guna melanjutkan di Undiksha. Dari tahun ke tahun jumlah mahasiswa baru yang terdaftar mengalami peningkatan yang cukup signifikan, akan tetapi belum memenuhi target yang ditetapkan. Dari delapan ribuan target kuota yang ditetapkan baru terpenuhi sekitar lima ribuan. Hal ini perlu mendapat perhatian yang lebih serius dari semua *stakeholder* sehingga target yang ditetapkan dapat tercapai pemenuhanya.

Banyak faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk melanjutkan studi ke Undiksha, namun demikian faktor penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan layanan akademik yang profesional memberikan andil yang strategis dalam membangun citra positif dari Undiksha, hal ini dikarenakan performa layanan akademik akan sangat mendukung atau menjamin tercapainya karir akademik dari mahasiswa.

Berdasarkan paparan tersebut di atas maka dapat diformulasikan rumusan masalah dalam makalah ini yaitu: (1) Bagaimana hubungan citra Undiksha dikaitkan dengan minat calon mahasiswa baru?, (2) Bagaimana hubungan antara birokrasi yang bersih dan layanan akademik profesional dapat mempengaruhi citra universitas? dan (3) Bagaimana strategi untuk menuju IRUEL (International Reutable University Of educational and Leadership)?

2. Landasan Teori

Citra Perguruan Tinggi

Citra adalah merupakan kesan mendalam yang ditimbulkan dari sebuah aktifitas atau performa baik yang dilakukan oleh individu maupun secara organisasi. Umumnya citra positif yang terbangun dimasyarakat terkait dengan upaya dari individu atau organisasi untuk meninbulkan dampak positif bagi perasaan seseorang sebagai individu maupun dalam organisasi, dan biasanya dapat mempengaruhi seseorang untuk mengambil sebuah keputusan.

Citra dari organisasi pada umumnya yang dibangun adalah citra positif, yang biasanya selalu diupayakan oleh setiap lembaga, sangat jarang bahkan hampir tidak mungkin suatu lembaga memiliki target untuk membangun citra negatif di mata masyarakat atau komunitas yang terdampak dari keberadaan sebuah organisasi.

Demikian juga halnya dengan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta akan berlomba-lomba dalam mebangun citra positif di masyarakat, hal ini sangat relevan dengan upaya dari masing-masing perguruan tinggi untuk selalu meningkatkan *student body*nya. Undiksha sebagai salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Bali bagian utara juga memiliki kepentingan yang sama dalam meningkatkan jumlah mahasiswanya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan peran Undiksha dalam pembangunan sumber daya manusia di kancah global sehingga dapat mempertahankan eksistensinya. Menurut penelitian di Politeknik LP3I Jakarta, keputusan mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh citra institusi. Citra dan strategi pemasaran menjadi bagian dari daya saing

antar perguruan tinggi. Sebuah studi di Universitas 45 Surabaya menunjukkan bahwa citra perguruan tinggi berpengaruh positif terhadap keputusan mahasiswa memilih universitas. Penelitian di Universitas Singaperbangsa Karawang menemukan bahwa citra institusi serta kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa yang kemudian bisa berdampak pada reputasi dan “word-of-mouth” positif. Penelitian dari luar negeri misalnya di sebuah universitas di Spanyol menunjukkan bahwa “organizational image” secara signifikan mempengaruhi loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi (kemauan untuk merekomendasikan, terus belajar atau mempertahankan identitas universitas).

Interpretasi dari teori ini: perguruan tinggi perlu membangun dan mempertahankan citra (fisik, reputasi akademik, layanan, identitas institusi) agar dapat menarik mahasiswa baru, mempertahankan mahasiswa, dan membangun loyalitas. Ini mendukung semangat “membangun citra positif” dan “menarik massa mahasiswa” yang kamu sebut di paragraf.

Dalam penelitian “The Relationship Between Organizational Image and Student Loyalty within the scope of Resource-Based Theory”, ditemukan bahwa aspek citra institusi (baik aspek *tangible* seperti fasilitas maupun aspek *intangible* seperti reputasi program) dapat menjadi keunggulan kompetitif yang meningkatkan loyalitas mahasiswa. Hal ini memberi kerangka bahwa perguruan tinggi bisa memanfaatkan sumber daya (fasilitas, kualitas pendidikan, identitas institusi) untuk membangun citra dan reputasi aspek yang sangat penting ketika bersaing menarik mahasiswa. Artinya: selain “image/brand”, kemampuan internal kampus (resources) juga menentukan daya tarik dan eksistensi jangka panjang di antara banyak PT.

Dalam artikel “Mengelola Citra dan Membangun Reputasi: Studi atas Peran Public Relations di Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ)”, disebut bahwa reputasi perguruan tinggi adalah akumulasi dari citra dan manajemen reputasi dilakukan terutama lewat peran komunikasi institusi agar kampus dapat bersaing dalam menarik calon mahasiswa. Sedangkan artikel “Membangun Citra melalui Teori Reputasi” menekankan bahwa reputasi dibangun dari identitas institusi (fisik dan non-fisik), konsistensi nilai dan komunikasi, bukan hanya tindakan sekali waktu. Dengan demikian, teori reputasi/institusi dan manajemen komunikasi mendukung gagasan bahwa kampus perlu aktif “membangun citra” agar mampu bersaing

IRUEL

Universitas Pendidikan Ganesha merupakan perguruan tinggi negeri yang semakin kedepan dituntut selalu lebih maju dalam memainkan perannya untuk menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat berkontribusi aktif dalam memajukan bangsa dan negara, yang mana dalam perkembangannya menetapkan tujuan untuk dapat mewujudkan IRUEL. IRUEL merupakan singkatan dari *Internatinal Reputable University of Educational*

and Leadership, yang menjadi arah dalam menetapkan setiap langkah kebijakan. IRUEL tidak hanya sebagai slogan akan tetapi mengilhami segala program kebijakan dan pelaksanaan program sehingga setiap insan dari civitas akademika memiliki wawasan global yang menjadi landasan dari prilaku penyelenggaraan layanan termasuk penyelenggaraan birokrasi dan layanan akademik.

Becker (1993) menyatakan bahwa pendidikan merupakan investasi penting untuk menghasilkan SDM unggul yang mampu berkontribusi bagi pembangunan bangsa. Sebagai perguruan tinggi negeri, Undiksha dituntut berperan strategis dalam mencetak SDM berkualitas. Orientasi IRUEL merupakan bentuk peningkatan nilai human capital melalui peningkatan kualitas akademik, kelembagaan, dan layanan publik. Knight (2004) menjelaskan internasionalisasi sebagai proses sistematis mengintegrasikan dimensi internasional dan global ke dalam: kurikulum, riset, layanan, tata kelola, kegiatan akademik lainnya. Universitas yang berorientasi internasional harus membangun budaya globalisasi (global mind-set) bagi seluruh civitas akademika. Hal ini sejalan dengan konsep IRUEL yang mendorong seluruh kebijakan, program, dan layanan berorientasi pada standar internasional.

Good governance dalam institusi pendidikan tinggi menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta nilai integritas dalam penyelenggaraan birokrasi. Prinsip tata kelola ini menurut UNDP (1997) menjadi syarat utama bagi organisasi publik, termasuk perguruan tinggi, untuk mencapai reputasi yang kuat secara global. Implementasi birokrasi bersih merupakan pilar menuju reputasi internasional yang ditargetkan oleh IRUEL. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan (service quality) merupakan kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang diterima. Ada lima dimensi utama SERVQUAL: *Reliability* (keandalan): konsistensi layanan akademik dan birokrasi. *Responsiveness* (ketanggapan): kecepatan melayani mahasiswa. *Assurance* (jaminan): kompetensi pegawai dan dosen. *Empathy* (empati): kedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. *Tangibles* (bukti fisik): fasilitas akademik. Untuk mencapai predikat universitas bereputasi internasional, kualitas layanan harus menjadi fondasi yang menjawab seluruh aktivitas kampus, seperti yang tercermin dalam gagasan IRUEL.

Reputasi institusi merupakan persepsi kolektif masyarakat mengenai kualitas, kredibilitas, dan kinerja sebuah lembaga dalam jangka panjang. Menurut Fombrun (1996), reputasi dibangun melalui konsistensi kinerja, kualitas layanan, komunikasi publik, serta kemampuan lembaga memenuhi ekspektasi stakeholder. Dalam konteks perguruan tinggi, reputasi dibentuk oleh: mutu lulusan, kualitas layanan akademik, tata kelola birokrasi, capaian penelitian dan pengabdian, interaksi global. Reputasi inilah yang menjadi modal penting ketika perguruan tinggi menetapkan visi sebagai International Reputable University seperti IRUEL.

Birokrasi Bersih dan Layanan Akademik yang Professional

Birokrasi bersih dan layanan akademik yang professional merupakan layanan yang memegang peran strategis dalam operasional sebuah perguruan tinggi, kelancaran dosen dan mahasiswa dalam menempuh studi diperguruan tinggi sangat bergantung dari penyelenggaraan layanan akademiknya. Penyelenggaraan layanan akademik dalam dunia pendidikan termasuk perguruan tinggi memberikan kepastian bagi terselenggaranya proses belajar mengajar, mulai dari pencatatan jumlah mahasiswa, penetapan kurikulum, publikasi nilai, penyelenggaraan layanan beasiswa dan berbagai kegiatan kemahasiswaan lainnya termasuk juga perlombaan yang dikuti mahasiswa. Dari sekian banyaknya penyelenggaraan layanan bidang akademik ini sangatlah relevan jika layanan ini mendapatkan prioritas dan harus diselenggrakan dengan professional yang dapat memberikan jaminan kepastian dan kenyamanan bagi setiap insan yang mengikuti proses belajar mengajar di Universitas.

Birokrasi bersih merupakan suatu penyelenggaraan layanan publik yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), serta mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam menjalankan fungsi pelayanan. Menurut Osborne & Gaebler (1992), birokrasi modern dalam institusi publik dituntut untuk mengedepankan prinsip *responsiveness, accountability, and efficiency* agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Dalam konteks perguruan tinggi, birokrasi bersih diperlukan untuk menciptakan iklim akademik yang kredibel dan terpercaya, sehingga proses administrasi akademik dapat berjalan efektif dan tidak menghambat aktivitas dosen maupun mahasiswa.

Layanan akademik merupakan serangkaian aktivitas administratif yang mendukung kelancaran proses belajar mengajar di lingkungan perguruan tinggi. Menurut Tjiptono (2014), layanan pendidikan adalah layanan yang menyangkut proses administratif, pembelajaran, informasi akademik, dan kegiatan pendukung lainnya yang berfungsi untuk memastikan keberlangsungan proses pendidikan. Dalam perguruan tinggi, layanan akademik meliputi: Pencatatan mahasiswa dan database akademik, penetapan kurikulum, proses KRS dan KHS, publikasi nilai, pengelolaan beasiswa dan pelayanan kegiatan kemahasiswaan termasuk kompetisi. Semua layanan tersebut memiliki dampak langsung terhadap efektivitas kegiatan akademik mahasiswa dan dosen.

Profesionalisme layanan akademik merujuk pada kemampuan dan komitmen tenaga kependidikan untuk memberikan layanan secara cepat, tepat, akurat, sopan, dan sesuai standar mutu. Menurut Robbins & Judge (2017), profesionalisme tercermin dari kompetensi, integritas, tanggung jawab, dan sikap pelayanan yang berorientasi pada mutu.

Dalam perguruan tinggi, profesionalisme layanan akademik menjadi sangat penting karena menentukan kelancaran kegiatan belajar mengajar serta pengalaman akademik

mahasiswa secara keseluruhan. Penyelenggaraan layanan akademik yang baik memberikan kepastian administratif dan mendukung seluruh aktivitas pembelajaran. Menurut Sudjana (2004), administrasi pendidikan yang tertata akan memudahkan setiap proses belajar mengajar sehingga tujuan institusi pendidikan dapat tercapai secara optimal.

Karena itu, layanan akademik harus menjadi prioritas utama bagi perguruan tinggi yang ingin meningkatkan kualitasnya dan menciptakan kenyamanan bagi seluruh sivitas akademika.

3. Pembahasan

Hubungan Citra Undiksha dikaitkan dengan Minat Calon Mahasiswa Baru

Universitas Pendidikan Ganesha merupakan salah satu LPTK yang berada di Bali utara yang keberadaanya diawali dengan lembaga kursus kecil yang terus berkembang hingga terbentuk menjadi Universitas, perkembangan yang tidak singkat ini membawa kesan psikologis yang kuat bagi masyarakat terutama masyarakat bali mengenai keberadaan Undiksha yang sampai saat ini tumbuh dan berkembang menjadi salah satu universitas yang cukup ternama dan dikenal di seluruh Indonesia. Semakin tahun jumlah mahasiswa yang diterima sebagai mahasiswa baru terus mengalami peningkatan walapun masih belum memenuhi target kuota yang ditetapkan.

Mengantisipasi kondisi yang sedemikian tersebut memerlukan perhatian yang lebih mendalam mengenai tingkat ketercapain tareget jumlah mahasiswa baru yang telah ditetapkan, perlu melakukan pendalaman mengenai hal tersebut, salah satu hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah tentang peningkatan citra positif undiksha dimasyarakat luas. Upaya membangun citra positif undiksha harus terus dilakukan baik dari segi penyelenggaraan layanan birokrasi yang bersih dan layanan akademik yang lebih profesional, hal ini dikarenakan semakin baik citra dari undiksha akan mendukung tingkat pemahaman dari masyarakat mengenai keberadaan dari undiksha

Salah satu poin dalam upaya peningkatan citra Undiksha adalah profesionalisme layanan akademik dan penyelenggaraan birokrasi yang bersih sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap undiksha sebagai penyelenggara pendidikan tinggi. Dengan perbaikan citra dimasyarakat luas akan membangun image bagi masyarakat terutama para orang tua mengenai masa depan yang menjajikan bagi calon mahasiswa atau putra putrinya yang akan menempuh pendidikan di Undiksha dan secara otomatis akan mempengaruhi minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar pada program-program studi yang diselenggarakan.

Hubungan antara Birokrasi Bersih dan Layanan Akademik yang Profesional dapat Mempengaruhi Citra Undiksha

Penyelenggaraan birokrasi yang bersih dan layanan akademik yang professional adalah menjadi suatu keharusan dan menjadi salah satu upaya dalam mebangun citra Undiksha. Kesan yang ditimbulkan dari setiap penyelenggaraan layanan bidang akademik akan tercatat secara langsung dalam kalbu dari penerima layanan yang dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pengguna layanan. Profesionalisme layanan akan memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi mahasiswa dan sekaligus memberikan rasa pasti dan nyaman dalam menempuh karir pendidikan. Undiksha melalui penyelenggaraan birokrasi yang bersih dengan layanan akademik yang berkualitas akan memberikan kepuasan tidak hanya kepada mahasiswa tetapi juga kepada orang tua mahasiswa dan masyarakat secara luas. Sudah tentu akan sangat berpengaruh terhadap citra positif dari penyelenggaraan proses belajar mengajar di Undiksha.

Dalam menyelenggarakan birokrasi yang bersih dan layanan akademik yang professional ini semua pihak harus dapat berkontribusi secara lebih aktif dan mendukung sehingga layanan dapat berjalan lancar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyusunan SOP (standar operasional prosedur) sangat diperlukan untuk memberikan panduan atau dijadikan patokan dalam penyelenggaraan layanan.

Strategi Undiksha Menuju IRUEL (International Reutable University of Educational and Leadership) Digitalisasi

Kemajuan teknologi informasi yang dicapai dunia saat ini sudah menimbulkan distorsi digital yang luar biasa dimasyarakat yang mampu merubah kebiasaan yang telah berlangsung lama, hal ini sangat berpengaruh terhadap generasi yang terlahir pada masa kini. Manusia sudah diperkenalkan teknologi digital pada saat ini sejak bayi baru lahir sehingga anak-anak generasi sekarang sangat terbiasa dengan kehadiran teknologi digital disekitarnya. Mereka tumbuh seiring dengan perkembangan teknologi digital yang semakin canggih.

Mengantisipasi hal yang demikian tersebut sudah menjadi keharusan layanan yang diselenggarakan oleh Undiksha harus berbasis pada teknologi digital sehingga dapat cepat diterima oleh mahasiswa. Layanan berbasis digital ini terbukti memberikan kemudahan baik dari segi penyelenggara layanan maupun penerima layanan, penerapan layanan berbasis digital sangat relevan diterapkan pada penyelenggaraan layanan akademik di Undiksha, hal ini berdasarkan asumsi bahwa layanan akademik berbasis digital memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan berbagai hal yang berkaitan dengan layanan akademik dan memberikan kepastian bagi seluruh civitas akademika Undiksha.

Digitalisasi sistem layanan tidak mudah dilakukan mulai dari pembuatan program, kemampuan atau kompetensi staf dan penyediaaan sarana prasarana komputer yang memadai perlu mendapatkan perhatian, hal ini tidak terlepas dari komitmen lembaga dalam mendukung proses digitalisasi sistem layanan dalam rangka menuju IRUEL

Peningkatan Kompetensi Staf (SDM) melalui Diklat

Undiksha dalam upayanya menuju IRUEL tidak dapat terlepas dari peran sumber daya manusia yang dimiliki, pengembangan kompetensi dari penyelenggara layanan termasuk layanan bidang akademik dan kemahasiswaan harus terus diupayakan secara berkelanjutan. Berbagai kompetensi yang dimiliki masing masing staf selayaknya terus dipupuk dan dikembangkan dengan menempuh beberapa cara diantaranya:

- a. Mengikutkan staf bagian akademik dalam diklat yang diselenggarakan instansi terkait guna peningkatan wawasan kompetensi bidang penyelenggaraan birokrasi yang bersih.
- b. Mengikutkan staf bagian akademik dan kemahasiswaan dalam hal penyelenggaraan layanan yang professional, berkelanjutan dan modern.
- c. Mendorong staf bagian akademik dan kemahasiswaan untuk menempuh studi lanjut dengan menyediakan anggaran dana beasiswa guna membantu kelancaran studinya.
- d. Memfasilitasi staf bagian akademik dan kemahasiswaan untuk mengikuti seminar terkait layanan yang diselenggarakan untuk meningkatkan wawasan dalam menhadapi permasalah terkait dengan tugas-tigasnya.
- e. Memfasilitasi staf untuk mengikuti kegiatan studi banding atau studi tiru pada universitas-universitas besar sehingga memberikan tambahan wawasan demi peningkatan kompetensinya.

Reformasi Birokrasi

Penyelenggaraan birokrasi yang sudah berlangsung lama perlu diidentifikasi terhadap permasalahan yang timbul, evaluasi kinerja dari sistem birokrasi yang sudah ada sangat relevan dilakukan demi tercapainya birokrasi yang bersih dan diterima oleh semua kalangan. Sistem birokrasi yang lama biasanya cenderung kurang mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman sehingga apabila hasil evaluasi menemukan beberapa hal yang bersifat menghambat atau memperlambat proses layanan, sangat dimungkinkan untuk melakukan reformasi atau perubahan kearah penyederhanaan sistem yang mampu menjawab kebutuhan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan. Langkah penyederhanaan birokrasi yang sudah berlaku diperlukan penyamaan persepsi

dan diskusi mendalam antara; pimpinan, staf dan pengguna sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Promosi

Dalam hal upaya lebih memprkenalkan layanan bidang akademik yang professional dan berkualitas, sangat relevan dilakukan promosi atau sosialisasi kepada pengguna layanan maupun terhadap masyarakat luas. Hal ini menjadi penting dengan beberapa alasan;

- a. Membantu mensosialisasikan setiap program layanan yang tersedia sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik oleh civitas akademika.
- b. Meningkatkan citra positif terhadap layanan bidang akademik dan kemahasiswaan pada khusunya dan Undiksha pada umumnya sehingga mampu membangun image Undiksha sebagai penyelenggara pendidikan tinggi yang modern dan profesional.
- c. Mampu memperkenalkan Undiksha secara umum dan sekaligus menarik minat calon mahasiswa baru.

Penerapan dan Sosialisasi Pendidikan Kepemimpinan Mulai dari Level Staf Terendah

Untuk menjaga keberlangsungan kepemimpinan dari bagian akademik dan kemahasiswaan sangat perlu untuk selalu memberikan sosialisasi mengenai teori kepemimpinan kepada setiap staf. Hal ini akan memberikan pemahaman mengenai bagaimana seharusnya seorang pemimpin mengambil sikap dan kebijakan yang dapat dijadikan panutan oleh staf bawahan untuk dapat mempertahankan profesionalisme layanan dan juga penyelenggaraan birokrasi yang bersih.

Menugaskan beberapa staf untuk ikut pelatihan kepemimpinan menjadi hal yang urgen untuk diprioritaskan. Diklat kepemimpinan bagi staf sangat dibutuhkan untuk membangun karakter staf dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi, dan diklat ini penting diberikan kepada seluruh staf yang bertujuan untuk menjaga agar profesionalisme layanan bidang akademik dan kemahasiswaan dapat dijaga keberlangsungannya disamping memupuk calon-calon pemimpin masa depan

4. Simpulan dan Saran

Salah satu poin dalam upaya peningkatan citra Undiksha adalah profesionalisme layanan akademik dan penyelenggaraan birokrasi yang bersih sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Undiksha sebagai penyelenggara pendidikan tinggi. Dengan perbaikan citra di masyarakat luas akan membangun image bagi masyarakat terutama para orang tua mengenai masa depan yang menjajikan bagi calon

mahasiswa atau putra putrinya yang akan menempuh pendidikan di Undiksha dan secara otomatis akan mempengaruhi minat calon mahasiswa baru untuk mendaftar pada program-program studi yang diselenggarakan melalui penyelenggaraan birokrasi yang bersih dengan layanan akademik yang berkualitas akan memberikan kepuasan tidak hanya kepada mahasiswa tetapi juga kepada orang tua mahasiswa dan masyarakat secara luas. Sudah tentu akan sangat berpengaruh terhadap citra positif dari penyelenggaraan proses belajar mengajar di Undiksha. Beberapa strategi yang perlu dilakukan dalam mendukung upaya Undiksha menuju IRUEL antara lain melalui: a) digitalisasi, b) peningkatan kompetensi SDM, c) reformasi birokrasi, d) penyelenggaraan promosi, dan e) penerapan dan sosialisasi pendidikan kepemimpinan bagi staf.

Perlu upaya yang sungguh-sungguh dari semua *stakeholder* untuk mendukung profesionalisme layanan akademik dan kemahasiswaan guna meningkatkan citra lembaga sehingga dapat menarik calon mahasiswa baru. Lembaga sudah seharusnya memfasilitasi berbagai hal yang termaktub dalam strategi yang perlu dilakukan dalam upaya Undiksha menuju IRUEL.

Daftar Pustaka

- Álvarez-García, J., del Río-Rama, M. de la C., Oliveira, C., & Durán-Sánchez, A. (2021). Structure of Relationships Between the University Organizational Image and Student Loyalty. *Frontiers in Psychology*, 12, 727961.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Erdianti, O. F., & Baharuddin, F. (2021). Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Pengambilan Keputusan dalam Memilih Universitas 45 Surabaya. *Jurnal Humanistik*, 8(1).
- Fombrun, C. (1996). *Reputation: Realizing value from the corporate image*. Harvard Business School Press.
- Knight, J. (2004). Internationalization remodeled: Definition, approaches, and rationales. *Journal of Studies in International Education*, 8(1), 5–31.
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. Prentice Hall.
- Lubis, M. H. (2025). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Citra Institusi terhadap Pengambilan Keputusan Kuliah Mahasiswa di Politeknik LP3I Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 2(1).
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.

- Özdemir, B., & Özcan, H. M. (2021). The Relationship Between Organizational Image and Student Loyalty within the scope of Resource-Based Theory. *Karamanoglu Mehmetbey University Journal of Social and Economic Research*, 23(41), 443–458.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patrianti, T. (2024). Mengelola Citra dan Membangun Reputasi: Studi atas Peran Public Relations di Universitas Muhammadiyah Jakarta. *KAIS – Kajian Ilmu Sosial*.
- Ratnasari, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Universitas Singaperbangsa Karawang). *Value: Journal of Management and Business*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2024). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*.
- Sudjana. (2004). *Administrasi Pendidikan*. Falah Production.
- Tjiptono, F. (2014). *Service Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. United Nations Development Programme