

# EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH<sup>1</sup>

## *THE EFFECTIVENESS OF STUDENT ACADEMIC SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH*

Saiful Akmal<sup>2</sup>, Siti Nur Zalikha<sup>3</sup>, Hani Emafita<sup>4</sup>

Email: [saiful.akmal@ar-raniry.ac.id](mailto:saiful.akmal@ar-raniry.ac.id)

### **ABSTRACT**

*In order to implement educational policies during the Covid-19 emergency period, the Minister of Education and Culture of the Republic of Indonesia released Circular Letter 4 of 2020 on March 24, 2020. Universitas Islam Negeri-Ar-Raniry Banda Aceh has also been affected by Covid-19 and they have decided that all academic activities and faculty services be completed online by all students. The purpose of this study is to evaluate the effectiveness of student academic services during the Covid-19 and the factors that hinder and facilitate that effectiveness. In this study, we used a descriptive qualitative methodology with in-depth interviews conducted to the purposively selected informants. The findings demonstrated that, despite the availability of online resources, the effectiveness of student academic services during the Covid-19 pandemic was still insufficient. Goal attainment, integrity, and adaptation are three examples of service effectiveness metrics that have not been met. Despite this, service providers continue to work on enhancing their offerings, particularly in light of the Covid-19 outbreak.*

**Keywords:** *Academic Services, Students, Covid-19*

### **ABSTRAK**

Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry merupakan salah satu perguruan tinggi di Aceh yang merasakan dampak dari Covid-19 dan mengharuskan setiap mahasiswanya untuk melakukan segala kegiatan perkuliahan dan pelayanan akademik dilakukan secara dalam jaringan (daring). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sejumlah wawancara mendalam dilakukan kepada informan yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian

---

<sup>1</sup> Diterima 02 Juni 2022, direvisi 17 Juni 2022

<sup>2</sup> Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

<sup>3</sup> Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

<sup>4</sup> Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

*menunjukkan* bahwa efektivitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemic Covid-19 masih belum sepenuhnya efektif yang bisa dilihat dari indikator-indikator efektivitas pelayanan: pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi. Namun demikian pemberi pelayanan masih terus berupaya meningkatkan pelayanan dalam masa pandemic Covid-19.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Pelayanan, Mahasiswa*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar belakang

Dampak penyebaran virus Covid-19 memberikan dampak serius bagi aktivitas pemerintah dan masyarakat di segala bidang, tidak terkecuali di bidang pendidikan. Keluarnya Surat Edaran (SE) 18 Maret 2020 dan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19 oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Ristek mewajibkan proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh. Belajar dirumah dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup antara lain mengenai pandemi Covid-19.

Demikian pula perguruan tinggi harus terus memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat menyesuaikan dengan situasi yang tidak dapat diprediksi kapan akan berakhir. Dalam hal itu, pelayanan administrasi kampus harus tetap berjalan meskipun harus berubah dari layanan konvensional tatap muka menjadi layanan daring dan digital demi kepuasan para pengguna layanan. Dengan demikian, digitalisasi birokrasi merupakan kultur baru untuk beradaptasi di kondisi normal baru.<sup>5</sup>

Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan

atau membuat). Meski konsep mengenai kepuasan pelanggan secara umum sering bersifat abstrak, ia telah menjadi konsep penting dalam dunia pelayanan, khususnya di dunia pemasaran atau *marketing*.

Dengan demikian, diperlukan upaya untuk mengukur apakah layanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan sudah maksimal kepada para pengguna layanan, termasuk di bidang pendidikan. Pengukuran kinerja dan kepuasan layanan oleh pihak kampus kepada sivitas akademika perlu diukur untuk dijadikan bahan evaluasi perbaikan di masa depan.

Pada pasal 38 ayat 1 dan ayat 3 dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Jika merujuk kepada regulasi di atas, maka kualitas pelayanan publik merupakan basis utama bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus

<sup>5</sup> Editor.2020. *Birokrasi Adaptif di Era Pandemi*. hlm. Editorial.

dilakukan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UINAR) merupakan salah satu perguruan tinggi di Banda Aceh, Provinsi Aceh yang dipayungi oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Agama, UINAR juga menjadi salah satu Universitas yang merasakan dampak adanya Covid-19 dan mengharuskan setiap mahasiswanya untuk melakukan segala kegiatan perkuliahan dan pelayanan secara dalam jaringan (daring) atau *online*. Menindaklanjuti hal tersebut, maka dikeluarkanlah Surat Edaran Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 4432/Un.08/R/SE/03/2020 tentang Mekanisme Pemberlakuan Bekerja dari Rumah (*Work From Home*) Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan serta Kuliah Secara *Online/Daring* (Dalam Jaringan) di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tanggal 30 Maret 2020 agar terlaksana pelayanan secara efektif.

Keluarnya sebuah kebijakan mengenai kuliah daring (dalam jaringan) atau kuliah *online* juga merupakan hal yang baru bagi para mahasiswa, khususnya mereka yang berkuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kebijakan ini mengharuskan para mahasiswa/i melakukan segala kegiatan perkuliahan dari rumah atau jarak jauh. FISIP UIN AR saat ini memiliki dua Program Studi, yaitu Prodi Ilmu Administrasi Negara (IAN) dan Prodi Ilmu Politik (IPOL) dimana pelayanan

akademik mahasiswa FISIP UIN AR-RANIRY juga sudah secara daring.

Meskipun sudah banyak studi yang menjelaskan dampak pandemi Covid-19 di dunia pendidikan khususnya di kampus (misalnya Fitriani dkk., 2021; Mildawati, 2021; Purwati & Wibowo, 2021; Tumoka, 2021;), namun belum ada yang secara khusus melihat efektivitas pelayanan akademik di dalam lingkungan FISIP UINAR di Banda Aceh.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas, merupakan suatu hal yang menarik bagi kami untuk mencoba menjawab lebih lanjut dua masalah penelitian berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di kampus?
2. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19?

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya menyediakan pelayanan jasa oleh pemerintah, pihak swasta ataupun pihak swasta kepada masyarakat.<sup>6</sup> Setidaknya ada sejumlah alasan kenapa pelayanan publik menjadi penting dalam upaya perbaikan tata kelola pemerintahan di Indonesia yang baik. Pertama, selama ini pelayanan publik selama ini menjadi symbol kehadiran Negara dan pemerintah dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Jika pemerintah mampu menciptakan budaya dan kinerja pelayanan public yang baik, maka dengan sendirinya

---

<sup>6</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. hlm 2

dukungan public kepada kinerja pemerintah juga akan meningkat.

Alasan kedua adalah perihal kemudahan. Layanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga diharapkan bersih dan sesuai mekanisme yang sudah ditetapkan. Terakhir, alasan ketiga kenapa pelayanan publik menjadi fundamental adalah karena ia mengharuskan pelibatan pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat.

Sementara itu, Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menguraikan pengertian pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan untuk melakukan pelayanan jasa, barang dan pelayanan administrasi kebutuhan warga sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk.<sup>7</sup>

## 2. Efektivitas dan Indikatornya

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.<sup>8</sup>

Kemudian, ada juga yang memahami efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi tanpa ada tekanan dan ketegangan.<sup>9</sup> Menurut Effendy (dalam Sawir, 2020:127) efektivitas sering dipahami sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai

suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.<sup>10</sup> Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas sangat berkaitan dengan berjalannya semua tugas pokok, tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari semua pihak.

Kemudian tentu untuk mengukur efektivitas kinerja, diperlukan sejumlah indikator yang dipakai. Indikator pertama adalah Pencapaian Tujuan. Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya sebuah institusi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik, dalam segi pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan bisa dikelompokkan ke dalam dua kategori lebih lanjut yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

Indikator yang kedua adalah perihal integritas. Integritas adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integritas juga bisa dimaknai sebagai proses sosialisasi di lapangan. Indikator ketiga atau yang terakhir adalah adaptasi. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk

<sup>7</sup> UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

<sup>8</sup> Masruri.2014. *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010)*. hlm 4.

<sup>9</sup> Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaharuan. hlm 109.

<sup>10</sup> Muhammad Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama. hlm 127

menyesuaikan diri dengan lingkungan. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.<sup>11</sup>

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan dan oleh sebab itulah manusia dan pelayanan tidak bisa dipisahkan.<sup>12</sup> Salah satu prinsip yang harus dijalani dan dipenuhi sebuah organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu adalah fokus kepada pelanggan (*customer focus*). Dalam berbagai kondisi, manajemen organisasi harus mampu memahami kebutuhan dan melewati ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan demikian dalam menciptakan mutu yang fokus kepada pelanggan, perusahaan harus bisa mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan.

Namun demikian, harus dipahami bahwa pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan sebuah produk yang berupa pelayanan dan kemudian diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang harus dibutuhkan seseorang,<sup>13</sup> dan sifatnya abstrak, tidak berwujud dan tidak bisa dijadikan kepemilikan.<sup>14</sup>

Pelayanan yang berkualitas dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan standar atau persyaratan tertentu,

kualitas juga berarti sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas juga bermakna sebagai suatu yang selalu berubah dan selalu dinamis yang sangat dipengaruhi oleh proses dan kebutuhan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup>

Untuk memenuhi kualitas pelayanan, maka pemahaman terhadap dimensi kualitas pelayanan juga patut diberikan perhatian khusus. Umumnya ada lima dimensi pada pelayanan yang berkualitas yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurances, emphathy*. Dimensi *tangibles* adalah wujud fisik dairpada pelayanan kepada pihak eksternal. Sementara *reliability* atau kehandalan, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai, akurat dan terpercaya. Ketanggapan, atau *responsiveness* merupakan kemauan membantu atau memberikan pelayanan secara cepat tepat, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Ketika pelayanan yang diberikan membutuhkan jaminan dan rasa percaya dari pelanggan, maka itu disebut dengan *assurance*. *Assurance* biasanya terjadi melalui interaksi dan proses yang tidak sebentar. Terakhir ada *emphaty*, sebuah perhatian tulus yang bersifat individual kepada penerima pelayanan dengan upaya memahami keinginan mereka.<sup>16</sup>

<sup>11</sup> Nogi Hessel Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.

<sup>12</sup> L.P Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta; PT. Bumi Kasra. Cetakan Kelima. hlm 3.

<sup>13</sup> Dahlan Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. hlm 646.

<sup>14</sup> Andi Prastowo. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah profesional*. Yogyakarta: DIVA Press. hlm 241.

<sup>15</sup> Ludviatus Sholeha,dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya

<sup>16</sup> Aida W. Batubara, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth

### 3. Pelayanan Akademik

Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang jasa pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan akademik dan non-akademik yang berkualitas sesuai dengan standard yang berlaku dan sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status sosial mahasiswanya. Pelayanan akademik sendiri adalah aktivitas layanan yang ditawarkan kepada sivitas akademika, baik kepada dosen, tenaga kependidikan maupun mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik. Sementara itu layanan non-akademik adalah layanan tambahan yang diberikan oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa.

Dalam praktiknya kualitas pelayanan akademik dan non-akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas dan memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalani ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang.<sup>17</sup>

Keberhasilan pelayanan yang berikan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan akademik dan non-akademik biasanya diukur dengan adanya pengukuran kepuasan para pengguna layanan. Jika ini terjadi, maka pelayanan berkualitas akan

dapat memberikan manfaat bagi institusi. Misalnya saja jumlah mahasiswa akan terus meningkat dan para alumni juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra lembaga.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik adalah sebuah tingkat perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan kualitas layanan akademik yang diberikan. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi bersifat layanan jasa wajib menjaga kualitas jasa yang mereka berikan kepada para pengguna.

Ada beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan akademik dalam konteks penelitian ini.<sup>18</sup> Pertama adalah adanya ketepatan waktu pelayanan, dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang ditentukan dengan jelas. Selanjutnya yang kedua adalah akurasi pelayanan, yang diterima dengan benar dan tepat. Ketiga adanya kesopanan dan keramahan pada saat memberikan pelayanan, pelayanan yang sopan, disiplin, santun, ramah, serta dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Kemudian pelayanan akademik juga harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan sebagai kriteria yang keempat. Kriteria yang kelima adalah kelengkapan. Kelengkapan ini menyangkut lingkup pelayanan dan

---

Mahasiswa Program Studi Diploma III  
Administrasi Perpajakan FISIP USU, 2014

<sup>17</sup> Jurnal Heslina, Abd. Mansyur Mus, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Sistem Bongaya*. hlm 41.

<sup>18</sup> Anggana Septione Putra dkk. 2018. *"Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. hlm 63

tersedianya sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya. Sesudahnya ada aspek kriteria kemudahan pada saat mendapatkan pelayanan, aspek kenyamanan pada saat memperoleh pelayanan serta adanya fasilitas pendukung yang memadai. ruang tunggu, AC, dan lainnya.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi statistik.<sup>19</sup>

Penelitian kualitatif pada dasarnya bertujuan mempertahankan bentuk dan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>20</sup>

Data untuk penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara *purposive*. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berperan dalam memberi pelayanan dan sebagian informan adalah orang-orang yang mengajukan pelayanan akademik atau orang-orang yang menerima pelayanan.

Ada 10 partisipan yang terlibat dalam penelitian ini yang mewakili unsur pimpinan fakultas (Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kabag. Akademik dan Ketua Prodi Ilmu

Administrasi Negara dan Ketua Prodi Ilmu Politik), Operator Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Politik. Selanjutnya mewakili unsur mahasiswa ada Ketua Senat Mahasiswa dan Ketua Dewan Mahasiswa, serta masing-masing Ketua Himpunan Mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Politik, FISIP UINAR).

Kemudian analisis data dilakukan dengan melakukan pendekatan tematik untuk menjawab rumusan masalah dengan beberapa fokus terkait efektivitas pelayanan akademik selama Covid-19.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan dan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan dari hasil temuan di lapangan saat penelitian berlangsung. Pembahasan mengenai hasil penelitian yang berkaitan tentang "Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi COVID-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh". Uraian berikut ini disesuaikan berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya untuk menemukan jawaban atas masalah tersebut, maka dapat dikatakan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini diuraikan secara teratur.

#### 1. Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19

Penelitian ini melihat Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan

<sup>19</sup> Burhan Bungin.2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. hlm 1

<sup>20</sup> Deddy Mulyana. Ibid hlm 150

menggunakan tiga indikator yang dipakai untuk mengukur efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integritas, dan Adaptasi.

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan terdiri dari dua sub indikator,; kurun waktu dan sasaran yang merupakan target dalam pencapaian tujuan organisasi.

#### a. Kurun Waktu

Kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan bagi pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa yang mengajukan pelayanan.

Ka. Sub. Bag. Akademik:

*"Jelas ini merupakan hal yang sangat penting bagi mahasiswa karena ini akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan online, dan sebisa mungkin pihak akademik menyelesaikan proses pelayanan dalam waktu 1x24 jam seperti yang sudah tertera dalam peraturan pelayanan online."*<sup>21</sup>

Ketua Prodi IPOL:

*"Sejauh ini kejelasan dalam memberi pelayanan untuk mahasiswa di masa pandemi yang kita ketahui adalah pelayanan diberikan kurun waktu 1x24 jam dan itu merupakan kejelasan pelayanan dan itu hal yang penting bagi mahasiswa karena mahasiswa akan menunggu sesuai waktu yang diberikan."*<sup>22</sup>

Kemudian berdasarkan dari sudut pandang mahasiswa juga menjelaskan betapa pentingnya kepastian bagi mahasiswa dalam menerima pelayanan.

Ketua Sema FISIP menyebutkan:

*"Hal ini sangat diperlukan mahasiswa terutama dalam kejelasan dan kepastian pelayanan karena ini membuat mahasiswa tidak menunggu lama dan mahasiswa*

*mengetahui kapan pelayanan akan diselesaikan."*<sup>23</sup>

Ketua HMP Ilmu Administrasi Negara berkata:

*"Menurut saya sebagai mahasiswa yang melakukan pengajuan pelayanan, kejelasan dan kepastian dalam memberi pelayanan sangat penting agar saya tau kapan pelayanan itu selesai dan kapan saya bisa menerima pelayanan itu."*<sup>24</sup>

Dari pernyataan di atas, dapat dijelaskan bahwa kepastian dan kejelasan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa merupakan hal yang sangat penting, baik dalam layanan daring yang dapat diakses melalui portal mahasiswa maupun layanan luring yang dilakukan secara manual.

Berdasarkan wawancara pemberi layanan menyatakan kepastian dan kejelasan layanan yang diberikan dengan kurun waktu 1x24 jam, namun tidak ada konfirmasi pernyataan dari penerima layanan bahwa pelayanan itu dapat diberikan dalam kurun waktu 1x24 jam, serta tidak adanya bukti fisik yang mendukung pernyataan tersebut.

#### b. Sasaran

Dalam proses pelayanan yang semestinya dilakukan secara daring, masih terdapat beberapa layanan yang mengharuskan mahasiswa untuk hadir secara langsung untuk mendapatkan layanan tersebut. Misalnya saja, Ka. Sub. Bag. Akademik menjelaskan":

*"Dalam pengambilan ijazah dari pelayanan luring dan daring tidak ada perbedaannya karena mahasiswa harus tetap datang ke bagian akademik untuk membawa hard copy berkas-berkas persyaratan pengambilan ijazah, jadi bisa dikatakan*

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Ka. Sub. Bagian. Akademik

<sup>22</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL

<sup>23</sup> Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP

<sup>24</sup> Hasil Wawancara Ketua HMP IAN

untuk pelayanan proses pengambilan ijazah tidak memiliki perbedaan.”<sup>25</sup>

Dari pihak akademik, prodi maupun mahasiswa memberikan penjelasan terkait perbedaan apa yang paling signifikan dari pelayanan online maupun pelayanan offline.

Ketua Prodi IAN menjelaskan:

“Belum terjadi perbedaan pelayanan yang signifikan, karena pelayanan akademik secara online masih belum seluruhnya benar-benar dilakukan secara online. Masih ada beberapa urusan yang tetap harus dilakukan secara offline dan mahasiswa datang ke kampus. Jadi bisa dikatakan pelayanan online belum begitu jelas, karena yang terjadi sekarang adalah kita sebenarnya offline tapi dikarenakan pandemi jadi ada beberapa hal yang bisa dilakukan secara online.”<sup>26</sup>

Operator Prodi IAN berkata:

“Perbedaan pelayanan pasti dirasakan walaupun tidak banyak, karena sebagian pelayanan online juga mempermudah mahasiswa dalam pengurusan beberapa berkas perkuliahan jika diperlukan dan tidak harus datang lagi ke kampus seperti KHS, transkrip nilai itu bisa menghubungi saya melalui whatsapp dan akan saya kirim filenya pada jam kerja.”<sup>27</sup>

Sebagai pelanggan yang bertindak untuk mendapatkan pelayanan, Ketua Dema FISIP menyebutkan:

“Tidak terlalu berbeda karena hanya beberapa pelayanan saja yang bisa diakses online selebihnya mahasiswa tetap harus datang ke kampus untuk mengurusnya.”<sup>28</sup>

Ketua HMP IAN sedikit banyak menyampaikan hal berbeda:

“Antara pelayanan online dan pelayanan offline tidak terlalu berbeda hanya saja dalam pelayanan online yang dirasakan sebagai mahasiswa cukup memudahkan terutama dalam pembuatan surat aktif

kuliah, cuti kuliah, KHS, Transkrip Nilai, dan beberapa surat menyurat lainnya.”<sup>29</sup>



Gambar.1. Proses Perkuliahan Online Melalui Google Classroom

Dari pernyataan di atas, bahwa layanan daring di masa pandemi Covid-19 maupun layanan luring yang

<sup>25</sup> Hasil Wawancara Ka.Sub.Bag. Akademik

<sup>26</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

<sup>27</sup> Hasil Wawancara Operator Prodi IAN

<sup>28</sup> Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP

<sup>29</sup> Hasil Wawancara Ketua HPM IAN

dilakukan secara manual tidak memiliki banyak perbedaan yang signifikan.

Begitu juga dengan proses perkuliahan di masa pandemi berdasarkan kalender akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh No.767/Un.08/R/PP.00.9/08/2020 Tanggal 06 Agustus 2020, bahwa kuliah efektif semester ganjil tahun akademik 2020/2021 dimulai tanggal 5 Oktober sampai dengan 23 Januari 2021. Berkenaan dengan hal tersebut poin nomor 2 menjelaskan bahwa perkuliahan semester ganjil tahun akademik 2020/2021 dilakukan secara daring melalui *Google Classroom*.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dalam proses mengajar dan belajar di masa pandemi Covid-19 sudah sangat baik hanya saja dari terdapat kendala yang dialami mahasiswa yaitu kurang stabilnya jaringan pada daerah tertentu sehingga mengakibatkan mahasiswa terhambat menjalani proses belajar.

Kemudian hadirnya pandemi Covid-19 berdampak pada berubahnya sebuah sistem, contohnya seperti yang terjadi sekarang yaitu sistem tanda tangan yang berubah menjadi *barcode*. Menurut Wakil Dekan Satu FISIP:

*"Mengubah sistem ini sebenarnya sangat baik dan sangat mempermudah mahasiswa, karena mahasiswa tidak harus bertemu langsung dengan dosen atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam memberi tanda tangan. Barcode juga merupakan hal yang sah yang bisa menunjukkan keabsahan dari suatu dokumen."*<sup>30</sup>

Ka. Sub. Bag. Akademik:

*"Ini merupakan hal yang baru di FISIP akan tetapi hal ini sangat baik karena*

*mempermudah proses pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan memangkas waktu yang lama menjadi cepat"*<sup>31</sup>

Tidak hanya melihat dari kaca mata pemberi layanan terkait bagaimana perubahan sistem yang terjadi dari tanda tangan berubah menjadi *barcode* di sisi lain terdapat pandangan Ketua Sem FISIP juga menjelaskan tentang perubahan sistem tersebut.

*"Sistem ini sangat ditunggu-tunggu mahasiswa karena ini sangat memudahkan proses pelayanan ketika mahasiswa memerlukan waktu yang cepat dalam pengurusan berkas karena mahasiswa tidak harus bertemu langsung ataupun menunggu dosen terkait."*<sup>32</sup>

Ketua HMP IAIN:

*"Perubahan ini sangat baik karena memudahkan mahasiswa dalam mengurus berkas-berkas, dan tentunya mahasiswa berharap agar sistem ini terus berlanjut bahkan jika pandemi Covid-19 sudah selesai. Sistem ini juga memangkas banyak kendala yang dihadapi mahasiswa seperti mencari dosen dan menunggu dosen untuk mendapatkan tanda tangan dan kadang dosen juga tidak berada di kampus sehingga hal itu mengharuskan mahasiswa kembali lagi ke kampus besoknya."*<sup>33</sup>

<sup>30</sup> Hasil Wawancara Wakil Dekan Satu FISIP

<sup>31</sup> Hasil Wawancara Ka. Sub Bag. Akademik

<sup>32</sup> Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP

<sup>33</sup> Hasil Wawancara Ketua HMP IAN



Gambar 2. Barcode Pada KHS



Gambar 3. Barcode Pada Transkrip Nilai

Berdasarkan hasil wawancara terkait pemberian layanan di masa pandemic Covid-19, masih terdapat pelayanan yang harus dilakukan secara luring contohnya pengambilan ijazah. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dalam proses pengambilan ijazah, mahasiswa tetap diharuskan untuk hadir di fakultas dengan membawa syarat-syarat pengambilan ijazah, hal ini disebabkan oleh dokumen ijazah itu sendiri yang masih berbentuk dokumen cetak. Sedangkan

pelayanan yang dapat dilakukan secara daring contohnya beberapa dokumen seperti Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS), Transkrip Nilai, Surat Aktif Kuliah, Surat Cuti Kuliah, Surat Izin Penelitian, dan Surat Pengantar Magang.

Dokumen-dokumen itu semua tersedia dalam bentuk *softcopy* dengan tanda tangan elektronik berbentuk *barcode*. Hal ini menunjukkan adanya sebuah kemajuan dari yang sebelumnya harus ditandatangani secara langsung oleh Ketua Prodi dan Wakil Dekan I dengan mekanisme berjenjang yang cukup memakan waktu. Perubahan proses layanan terhadap beberapa dokumen tersebut merupakan suatu perubahan yang sangat baik, sehingga sangat efektif untuk tetap dipertahankan.

### c. Integrasi

Integritas dipahami sebagai upaya untuk mengukur kemampuan adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integritas juga menyangkut proses sosialisasi di lapangan apakah sudah sesuai sebagaimana yang dijanjikan dan diharapkan.

Dalam memberi pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagaimana keterangan Ketua Prodi IAN: "Waktu pelayanan yang kami berikan kepada mahasiswa sangat jelas bahwa pelayanan dilakukan dalam jam kerja, tapi itu kembali lagi kepada mahasiswanya karena banyak mahasiswa yang melakukan ketika sudah buru-buru jadi pelayanan yang sudah efektif jadi tidak efektif menurut mahasiswanya. Tetapi sejauh ini waktu pelayanan yang diberikan

sudah sangat maksimal untuk mahasiswa.”<sup>34</sup>

Kendala dalam memberikan pelayanan daring terkadang sering terjadi di berbagai bidang baik fakultas maupun prodi. Dalam menerima keluhan tersebut dibutuhkan nomor kontak layanan (*hotline*) yang menerima setiap keluhan yang diberikan mahasiswa. Ini beberapa penjelasannya:

Ka. Sub. Bag. Akademik:

“Untuk nomor *professional/hotline* belum tersedia, karena menyangkut kebijakan yang belum mengatur jadi nomor khusus untuk dihubungi belum ada, itu juga sebenarnya merupakan hal yang penting, karena nomor profesional atas nama lembaga belum ada maka bisa komunikasi personal dengan staff akademik,”<sup>35</sup>

Ketua Prodi IAN:

“Khusus nomor profesional di prodi belum ada, jadi ketika ingin melakukan pelayanan online dan keluhan kendala dalam pelayanan pelayanan online bisa langsung ke operator atau sekretaris prodi dan ada beberapa mahasiswa angkatan baru yang juga bisa menghubungi saya, dikarenakan mereka belum kenal dengan operator prodi.”<sup>36</sup>

Operator Prodi IPOL:

“Jika terjadi kendala dalam pelayanan itu bisa langsung hubungi saya karena nomor profesional yang khusus untuk dihubungi dalam pelayanan online itu belum ada.”<sup>37</sup>

Menurut pandangan mahasiswa FISIP khususnya Ketua DEMA FISIP tentang nomor *hotline* yang berperan dalam menerima keluhan mahasiswa apabila terjadi kendala dalam proses pelayanan akademik mengungkapkan bahwa.

Ketua Dema FISIP berkata:

“Sejauh ini dalam menangani kendala pelayanan kita bisa menghubungi siapa saja seperti operator prodi, sekretaris prodi ataupun akademik langsung karena fakultas belum memiliki nomor itu, dan menurut saya ini tidak terlalu berpengaruh karena pelayanan yang diberikan dan kendala bisa direspon dengan baik.”<sup>38</sup>

Ketua HMP IAN:

“Selama masa pandemi Covid-19 jika terjadi kendala biasanya saya akan menghubungi sekretaris prodi ataupun operator prodi, dikarenakan belum adanya nomor yang fokus menerima keluhan pelayanan atau kendala pelayanan.”<sup>39</sup>



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

PETUGAS PIKET PERKULIAHAN FISIP  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020

HARI		SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
PETUGAS	PAGI	MUJIBBAH	MAHZAN	SAIFUL	LIDYA	SALIHIN
	SIANG	MAHZAN	MUJIBBAH	SALIHIN	SAIFUL	LIDYA

Catatan :  
Tugas Piket:  
1 Memastikan dosen mengisi jurnal mengajar dengan lengkap  
2 Menyiapkan media pembelajaran  
3 Pembagian Waktu:  
- Pagi Jam I s.d. III  
- Siang Jam IV s.d. V

4 Nomor Handphone Petugas  
a. Salihin : 0813-6540-9690  
b. Mahzan : 0813-6013-7899  
c. Mujibbah : 0853-6087-1496  
d. Salfu : 0823-6868-6349  
e. Lidya : 0822-7429-9069

Banda Aceh, 13 Februari 2020  
Ketua Prodi Akademik,  
*[Signature]*  
Salihin

Gambar 4. Contact Personal Akademik

Waktu layanan di masa pandemi Covid-19 tidak ada yang berubah, dan tetap dilakukan pada jam kerja. Akan tetapi layanan tidak tersedia secara *real time* sehingga ini tidak dapat disebut efektif. Kemudian ketika terdapat kendala dalam proses pelayanan, mahasiswa bisa menghubungi pihak prodi atau pihak akademik fakultas terkait kendala dalam melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan nomor profesional belum tersedia dan juga belum ada kebijakan yang mengatur tentang nomor

<sup>34</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

<sup>35</sup> Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik

<sup>36</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

<sup>37</sup> Hasil Wawancara Operator Prodi IPOL

<sup>38</sup> Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP

<sup>39</sup> Hasil Wawancara Ketua HPM IAN

profesional sehingga mengharuskan mahasiswa menghubungi salah satu nomor pemberi pelayanan seperti operator prodi, sekretaris prodi, ketua prodi maupun staf bagian akademik yang dilakukan secara personal.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam proses memberikan sosialisasi terkait penggunaan SIAKAD mahasiswa dalam memproses beberapa surat, contohnya Surat Aktif, Surat Cuti, Surat Penelitian, dan Surat Magang yang diberikan dari pihak Fakultas dan prodi melalui sosial media, website ataupun email. Hal ini menyebabkan mahasiswa mendapatkan informasi dari mulut ke mulut dengan bertanya ke sesama mahasiswa lainnya.

Melihat dari penjelasan beberapa poin integritas yang menjelaskan terkait sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus belum maksimal dilakukan oleh staf akademik fakultas dan prodi karena mengingat bahwa pelayanan yang dilakukan di masa pandemi Covid-19, semua jenis layanan dilakukan secara daring sehingga dalam hal integrasi layanan ini belum dapat dikatakan efektif.

#### **d. Adaptasi**

Adaptasi adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan. Termasuk di dalam adaptasi adalah menyelesaikan dinamika terkait dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.<sup>40</sup>

Pihak-pihak penyedia layanan terdiri dari Wakil Dekan I, Ketua dan Sekretaris Program Studi serta Staf

Akademik idealnya bisa hadir pada waktu-waktu pemberian layanan akademik. Sementara itu, dokumen pendukung pelayanan akademik lainnya juga seharusnya dapat tersedia secara *real-time* dan diakses lewat layanan digital pada jam kerja maupun diluar jam kerja.

Berdasarkan wawancara dengan Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ka. Sub. Bag. Akademik, Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara menyatakan bahwa Pelayanan Akademik berjalan efektif.

Wakil Dekan Satu FISIP:

*Dalam Covid-19 pelayanan akademik berbeda dengan pelayanan sebelumnya karena yang pertama banyaknya pembatasan-pembatasan dalam proses pelayanan dan hal lainnya adalah bahwa akademik mengupayakan agar pelayanan semakin cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama bagi para mahasiswa.<sup>41</sup>*

Ketua Prodi IAN:

*"Selama pandemi yang saya perhatikan terkait pelayanan akademik tidak terlalu bermasalah, karena kalau berbicara terkait pelayanan akademik itu pasti fokusnya ke akademik, akan tetapi dalam pelayanan di bagian prodi sendiri, mahasiswa tidak mempunyai banyak keluhan dan pelayanan yang diberikan secara online sudah sangat baik."<sup>42</sup>*

Kedua, pelayanan yang biasanya dilakukan secara manual menjadi digital karena dilakukan melalui laman SIAKAD.

Ka.Sub.Bag. Akademik:

*"Pelayanan akademik dalam masa pandemi merupakan hal yang baru bagi semua instansi maupun semua bidang, terutama dalam bidang akademik yang menjadi tempat dalam proses pelayanan. Proses pelayanan dalam masa pandemi menurut*

<sup>40</sup> Nogi Hessel Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.

<sup>41</sup> Hasil wawancara Wakil Dekan Satu Fisip

<sup>42</sup> Hasil wawancara Ketua Prodi IAN

*saya sudah bagus, karena mahasiswa dengan mudah bisa mengakses beberapa berkas melalui siakad.”<sup>43</sup>*

Ketua Prodi IAN:

*“Dalam pelayanan di masa pandemi menurut saya itu sudah sangat memudahkan mahasiswa, contohnya membuat surat aktif kuliah, yang biasanya membutuhkan waktu lama sekarang hanya tinggal diakses melalui portal mahasiswa. Memang tidak semua pelayanan itu dapat diakses secara online seperti proses administrasi pendaftaran sidang yang memang mengharuskan mahasiswa untuk datang ke kampus menyerahkan berkas pendaftaran sidang atau mengumpulkan hard copy.”<sup>44</sup>*

Kemudian pandangan menurut Operator Prodi IAN dan Ketua Ormawa FISIP terkait pelayanan akademik di masa pandemi seperti surat menyurat, menjelaskan bahwa dalam proses layanan daring mempunyai sisi baiknya, bahwa mahasiswa tidak harus datang ke kampus untuk mengurus surat aktif kuliah, surat cuti kuliah, transkrip nilai dan kartu hasil studi mahasiswa.

Operator Prodi IAN:

*“Dalam mengurus surat menyurat seperti cuti kuliah, aktif kuliah bisa diakses melalui SIAKAD mahasiswa, akan tetapi untuk KHS dan Transkrip nilai bisa diakses dengan menghubungi saya sebagai operator dan berkas tersebut akan dikirim melalui via whatsapp.”<sup>45</sup>*

Ketua Sema FISIP:

*“Pelayanan ini dalam surat menyurat yang dilakukan secara online menurut saya harus dipertahankan karena ini sangat mempermudah mahasiswa seperti pengurusan surat aktif kuliah, cuti kuliah,*

*dan lainnya yang memang bisa dilakukan secara online.”<sup>46</sup>*

Ketua HMP IAN:

*Untuk bagian surat menyurat ini merupakan hal yang baru dan ini juga hal yang sangat menarik karena pelayanan surat menyurat yang biasanya membutuhkan waktu yang lama dan lumayan berbelit sekarang hanya tinggal klik di portal maka dalam waktu 1x24 jam maka seperti surat aktif kuliah akan langsung bisa didapatkan dan langsung dicetak oleh mahasiswa.”<sup>47</sup>*

Berbeda pendapat dengan yang lainnya Ketua Program Studi Ilmu Politik dan Operator Program Studi Ilmu Politik menjelaskan tentang pelayanan akademik dalam masa pandemi bahwa:

Ketua Prodi IPOL:

*“Pelayanan akademik dalam masa pandemi tentu tidak maksimal banyak hal-hal yang harus dilayani tetapi sekarang menjadi terbatas, pelayanan yang diberikan juga tidak bisa dilakukan secara langsung atau tidak dapat bertemu dikarenakan kebijakan pemerintah yang mengharuskan kegiatan perkuliahan dilakukan secara online dan ini membuat pelayanan menjadi terhambat. Pelayanan dalam hal surat menyurat juga masih belum maksimal karena hanya beberapa pelayanan saja yang bisa diakses melalui online dan masih ada banyak pelayanan yang menuntut mahasiswanya harus datang ke kampus, jadi pelayanan bentuk ini juga belum efektif.”<sup>48</sup>*

Operator Prodi IPOL:

*“Pelayanan akademik dalam masa pandemi menurut saya biasa saja, karena ya seperti yang diketahui pelayanannya melalui online jadi jika ada mahasiswa yang berkomunikasi dengan saya melalui whatsapp untuk mengurus suatu*

<sup>43</sup> Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik

<sup>44</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

<sup>45</sup> Hasil Wawancara Operator Prodi IAN

<sup>46</sup> Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP

<sup>47</sup> Hasil Wawancara Ketua HMP IAN

<sup>48</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL

*pelayanan ya saya balas. Tidak ada perbedaannya dengan pelayanan offline karena tetap ada pelayanan yang dilakukan secara langsung, hanya saja sekarang harus menggunakan masker dan jaga jarak.”<sup>49</sup>*

Kemudian berdasarkan hasil wawancara Kasubag. Akademik FISIP tentang pelayanan yang tidak bisa dilakukan secara daring seperti layanan pengambilan ijazah semasa pandemi:

Ka. Sub. Bag. Akademik:

*“Dalam proses pengambilan ijazah di masa pandemi tidak berpengaruh karena proses pengambilan ijazah tetap mengharuskan mahasiswa datang ke kampus yang bertujuan mengumpulkan syarat-syarat pengambilan ijazah jadi tidak ada perbedaan dalam pengurusan pengambilan ijazah di masa pandemi dengan masa sebelum pandemi.”<sup>50</sup>*

Berbicara tentang perkuliahan daring pastinya tidak terlepas dari bagaimana proses memonitoring dari perkuliahan online tersebut. Dalam memantau berjalannya proses perkuliahan yang dilakukan maka pihak fakultas pasti berperan aktif dalam memantau perkuliahan daring. Berdasarkan hasil wawancara Wakil Dekan Satu FISIP, Ka. Sub. Bag. Akademik, Ketua Prodi IAN dan Ketua Prodi IPOL menjelaskan tentang bagaimana monitoring perkuliahan daring dan apa saja kendalanya.

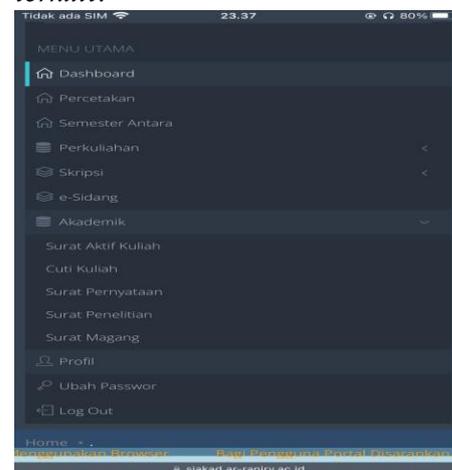
Wakil Dekan Satu FISIP:

*“Dalam memonitoring, masih menggunakan tenaga manusia yaitu jadwal piket, tapi ketika perkuliahan online semua dosen diarahkan menggunakan satu platform yaitu Google Classroom dan kemudian membuat jadwal piket, yang mana orang yang piket akan masuk ke dalam GC untuk melihat apakah dosen*

*sudah memberi materi dan piket akan memantaunya, kendala utamanya ketika ada dosen yang tidak mengupload materi dan dengan sengaja mengubah platform belajar contohnya yang seharusnya proses pembelajaran dilakukan di GC dialihkan ke dalam Whatsapp tanpa memberitahu pihak akademik dan pihak akademik tidak bisa membantu proses pembelajaran.”<sup>51</sup>*

Ketua Prodi IAN:

*“Kendala yang terjadi dalam memonitoring perkuliahan online tidak terlalu banyak karena monitoring dilakukan menggunakan GC dan di pantau, hanya saja ketika ada dosen yang tidak aktif dalam memberikan bahan pelajaran ataupun dosen yang mengubah metode pengajaran yang seharusnya dilakukan melalui GC menjadi komunikasi melalui whatsapp maka proses pembelajaran tidak diketahui oleh prodi dan tidak bisa di pantau maka pihak prodi akan menghubungi dosen terkait.”<sup>52</sup>*



Gambar 5. Proses Layanan via SIAKAD

Gambar diatas dapat menjadi bukti nyata dalam perubahan pelayanan manual menjadi digital, bahwa dalam pelayanan KRS surat aktif kuliah, cuti kuliah, aktif kuliah, surat izin penelitian dapat dilakukan secara daring.

<sup>49</sup> Hasil Wawancara Operator Prodi IPOL

<sup>50</sup> Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik

<sup>51</sup> Hasil Wawancara Wakil Dekan Satu FISIP

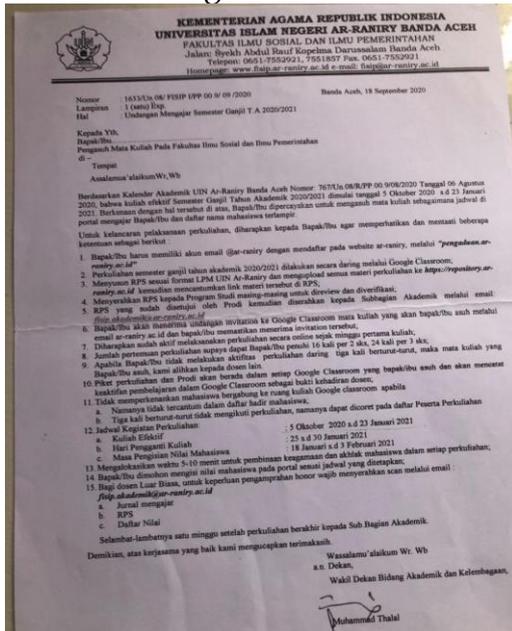
<sup>52</sup> Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

● PELAKSANAAN ANGGARAN COVID-19: UPAYA PELAYANAN PUBLIK DAN PEMBERANTASAN KORUPSI PADA MASA PANDEMI ●



Gambar. 6. Personal Chat Operator Prodi

Jenis pelayanan yang tidak dapat diakses langsung melalui SIAKAD harus diajukan melalui operator prodi untuk mengaksesnya sehingga pelayanan *online* yang dilakukan tetap diberikan dengan baik dan maksimal.



Gambar 7. Surat Edaran Kebijakan Monitoring Dosen Dan Mahasiswa

Dalam memonitoring perkuliahan daring terdapat beberapa kendala akan tetapi sebisa mungkin pihak yang berkaitan dalam memonitoring dapat menyelesaikan kendala tersebut. berdasarkan hasil dari surat Edaran diatas pada poin ke 10 menjelaskan bahwa dalam

memonitoring perkuliahan daring menggunakan Google Classroom.

Tabel. 1. Link Dapat diakses

N O	Nama	Keterangan
1	Link Pendaftaran Seminar Proposal Prodi IAN	<a href="https://ian.ar-raniry.ac.id/jadwal-seminar/">https://ian.ar-raniry.ac.id/jadwal-seminar/</a>
2	Link Pendaftaran Seminar Proposal Prodi IPOL	<a href="http://ipol.uin-ar-raniry.ac.id/index.php/id/pages/semnar-proposal-skripsi">http://ipol.uin-ar-raniry.ac.id/index.php/id/pages/semnar-proposal-skripsi</a>
3	Link Pendaftaran Sidang Skripsi FISIP	<a href="https://ian.ar-raniry.ac.id/sidang-skripsi/">https://ian.ar-raniry.ac.id/sidang-skripsi/</a>

Bagi mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan seminar proposal dan sidang skripsi khususnya tahap pendaftaran pada masa pandemi Covid-19 dapat mengakses link yang telah disediakan pihak fakultas untuk mempermudah mahasiswa.

Kebijakan baru terkait pelayanan yang mengharuskan pemberi pelayanan manual siap berubah menjadi pelayanan digital dengan segala kemampuan fisik dan kemampuan sistem bertujuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari hasil wawancara dan pengamatan oleh peneliti bahwa staff akademik FISIP sudah berusaha menyesuaikan keadaan dalam memberikan pelayanan secara online dilihat dari mudahnya mahasiswa mengakses surat-surat

melalui SIAKAD di masa pandemi Covid-19.

## **2. Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19**

Melakukan perubahan dalam proses pelayanan bukan merupakan hal yang mudah bagi pemberi layanan. Keadaan yang mengharuskan perubahan sistem secara cepat juga harus dilakukan oleh setiap orang baik pemberi pelayanan atau yang mengajukan pelayanan. Namun dalam merealisasikan pelayanan daring juga masih banyak terjadi kendala, ada beberapa faktor yang membuat terganggunya efektivitas pelayanan akademik semasa pandemi Covid-19 ini.

Sama halnya dengan pendapat Wakil Dekan Satu Fisip UIN Ar-Raniry menyatakan bahwa:

*"Pelaksanaan pelayanan akademik yang dilakukan secara online sejauh ini sudah maksimal, dan itu menurut saya sudah diterima dengan baik oleh mahasiswa FISIP sendiri."*

Meski pada awal dalam proses perubahan pelayanan luring menjadi pelayanan daring memiliki kendala tetapi pihak akademik dan prodi terus berupaya agar pelayanan dapat diterima dengan baik oleh para mahasiswa. Terhitung bahwa pelayanan akademik yang dilakukan secara daring masih sangat baru sejak tahun 2020.

Secara umum pelayanan akademik yang dilakukan secara daring pada masa pandemi Covid-19 sudah terlaksanakan dengan baik dan maksimal. Namun dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan daring tersebut selalu ada faktor yang menghambat dan

mendukung proses pelayanan online tersebut

## **1. Faktor Penghambat**

Yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan akademik yang dilakukan secara daring kenyataan adalah bahwa tidak semua jenis pelayanan bisa diakses secara daring, contohnya pelayanan pengurusan berkas pendaftaran sidang dan pengambilan ijazah, pelayanan ini tetap mengharuskan mahasiswa untuk datang dan berinteraksi secara langsung oleh pihak staf prodi maupun staf akademik fakultas.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Wakil Dekan Satu FISIP menjelaskan:

*"Pada dasarnya sistem pelayanan online itu akan terjadi pada era globalisasi akan tetapi proses itu berjalan dengan lambat, sehingga saat pandemi Covid-19 datang jadi mau tidak mau dan siap tidak siap pihak yang bertanggung jawab melakukan pelayanan yang biasanya dilakukan secara manual harus bisa mengubah sistem menjadi pelayanan online, maka dari itu pelayanan online masih belum terlalu maksimal untuk dilakukan, karena pada dasarnya pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya dilakukan online"*

Faktor lain lainnya dalam menghambat proses pelayanan online adalah tidak adanya nomor profesional akademik yang dapat dihubungi mahasiswa jika terjadi kendala dalam pelayanan. Sehingga mahasiswa harus menghubungi secara personal pihak prodi maupun pihak akademik.

Berdasarkan hasil wawancara Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara menjelaskan bahwa:

*"Dalam menangani kendala pelayanan online banyak mahasiswa yang bingung harus menghubungi nomor siapa, contohnya mahasiswa tahun ajaran baru yang menghubungi saya terkait pelayanan, karena mereka tidak memiliki kontak atau*

*nomor selain saya, hal itu pun terjadi karena mereka berada dalam proses mengajar dan belajar oleh saya sehingga mereka memiliki whatsapp pribadi saya"*

Seperti yang sudah dijelaskan bahwasanya nomor profesional dalam pelayanan daring maupun luring itu sangat penting bagi mahasiswa. Memiliki beberapa faktor penghambat dalam proses pelayanan yang berbasis daring maka layanan di masa pandemi Covid-19 dapat dikatakan belum efektif sepenuhnya.

## **2. Faktor Pendukung**

Yang menjadi faktor pendukung pelayanan akademik yang dilakukan secara daring antara lain kejelasan dan kepastian dalam memberi pelayanan daring.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ketua Bagian Bidang Akademik Fisip menjelaskan bahwa:

*"Pelayanan akademik yang diberikan mahasiswa sebisa mungkin diberikan dengan baik dan tentunya pelayanan online yang diberikan adalah pelayanan yang memudahkan mahasiswa dalam mengakses pelayanan akademik. Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang dilakukan tidak membutuhkan waktu yang lama, merupakan kepastian dalam memberikan pelayanan agar mahasiswa mudah mengetahui kapan pelayanan dapat diterima. Dalam sistem perubahan tanda tangan menjadi barcode juga merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan mahasiswa karena mempermudah dan mempercepat proses pelayanan"*

Faktor pendukung lainnya adalah berubahnya sebuah sistem tanda tangan menjadi *barcode* yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 yang bertujuan memudahkan mahasiswa. Dokumen-dokumen tersebut tersedia dalam bentuk *softcopy* dengan tanda tangan elektronik berbentuk *barcode*.

Berdasarkan hasil wawancara, Wakil Dekan Satu FISIP menjelaskan:

*"Mengubah sistem ini seharusnya sangat baik dan sangat mempermudah mahasiswa, karena mahasiswa tidak harus bertemu langsung dengan dosen atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam memberi tanda tangan. Barcode juga merupakan hal yang sah karena dapat menunjukkan keabsahan dari suatu dokumen."*

Pelayanan akademik yang dilakukan secara daring sudah membuat inovasi yang memperbaiki sistem pelayanan luring. Yang biasanya dilakukan manual dan memerlukan waktu yang lama dan memiliki banyak hambatan. Sehingga proses pelayanan online yang sudah baik semestinya harus dipertahankan agar pelayanan pada akademik FISIP UIN Ar-Raniry dapat berjalan dengan baik dan mempermudah mahasiswa untuk mengakses layanan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada indikator Pencapaian Tujuan dan Adaptasi menyatakan pelayanan yang diberikan pada masa pandemic Covid-19 sudah efektif dikarenakan sudah mencapai tujuan namun pada indikator Integritas menyatakan pelayanan yang diberikan belum efektif.

Beberapa aktor penghambat Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yaitu masih terdapat

pelayanan yang tidak dapat diakses secara daring contohnya pengambilan Ijazah disebabkan oleh dokumen ijazah itu yang masih berbentuk dokumen cetak, kemudian faktor lainnya adalah tidak adanya nomor professional akademik

Di sisi lain ada sejumlah faktor pendukung Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yaitu kejelasan dan kepastian pelayanan kemudian faktor lainnya adalah berubahnya sistem tanda langsung menjadi tanda tangan elektronik yang berbentuk *barcode*.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka kami dapat memberikan saran sebagai berikut. Pertama, penyedia pelayanan pada lingkungan FISIP perlu meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, khususnya terkait nomor profesional atau narahubung atau sambungan hotline kepada pengguna jasa layanan akademik. Selanjutnya, penyedia pelayanan pada lingkungan FISIP diharapkan bisa melakukan sosialisasi massif dan intensif terkait pelayanan yang dapat diakses daring (pengajuan Surat Aktif, Surat Cuti, Surat Izin Penelitian, Surat Magang dan Surat Rencana Studi (KRS)) yang tersedia pada SIAKAD mahasiswa. Selanjutnya diharapkan agar penyedia atau pemberi pelayanan pada lingkungan FISIP dapat mempertahankan pelayanan yang dapat diakses secara daring yang bertujuan mempermudah proses layanan kepada pengguna. Terakhir, Pemberi atau Penyedia Pelayanan pada lingkungan FISIP diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dari segala aspek layanan dan juga SOP Sub

Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh khususnya pada masa pandemi Covid-19.

## REFERENSI

- Agung K. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Aida W. Batubara 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Adminitrasi Perpajakan FISIP USU
- Alwi D, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bungin B. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Editor. 2020. "Birokrasi Adaptif Di Era Pandemi." *Jurnal Transformasi Administrasi* 10 (1): Editorial.
- Fitriani, Naria, Nani Safuni, dan Said Iskandar Zulkarnain. 2021. "The Perspective of Student of the University towards Education Policy during COVID-19 Pandemic." *Jurnal Transformasi Administrasi* 11 (2): 175-84.
- Heslina, Abd. Mansyur Mus, dkk. 2017. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajaemen Sistem Bangaya*
- Heslina, Abd. Mansyur Mus. Dkk. 2017. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM*
- Ilmiansyah M. A. 2020. *Skripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi*

- Covid-19 dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UMP.*
- Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dinas Pertahanan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul.Semester 1 Tahun 2018.
- Masruri. 2014. *Analisis Efektivas Program. Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010).*
- Mildawati, Titi. 2021. "Efektivitas Pelayanan Akademik Daring Terhadap Kualitas Penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa Di Masa Pandemi COVID-19." *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah* 4 (1): 52-79.  
doi:10.5281/zenodo.5579960.
- Mingkid G.J. 2017. *Jurnal Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan.*
- Mulyana D. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Prastowo A. 2012. *Manajemen Perputakaan Sekolah Profesional.* Yogyakarta: DIVA Press.
- Purwati, Neni, dan Hariyanto Wibowo. 2021. "Transformasi Layanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi Di Masa Pandemi COVID-19." *TEKNIKA* 15 (1): 23-31.
- Putra, Anggana Septione, Santoso Sri Handoyo, dan Doddy Rochadi. 2018. "Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta." *Jurnal PenSil* 7 (2): 63-70.  
doi:10.21009/pensil.7.2.1
- Putri I. E. 2012. *Skripsi Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin.*
- Rahmadana, M.F dkk. 2020. *Pelayanan Publik.* Yayasan Kita Menulis. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan Kedua.
- Sawir M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Seprione Anggara, dkk. *Jurnal Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.*
- Sinambela L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Kasra. Cetakan Kelima.
- Standar Operasional Prosedur Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Tangkilisan N H.2005. *Manajemen Publik.* Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Triono M.J. 2012. *Skripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo Semarang.*
- Tumoka, Isgar Muhammad Ricky. 2021. "Kebijakan Tata Kelola Layanan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Universitas Muhammadiyah Sorong." *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama* 13 (1): 1-10.
- Wagiran. 2012. *Skripsi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY Terhadap*

*Layanan Akademik dan Non Akademik.*

Yuliana. 2020. *Jurnal Corona Virus Disease (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur. Vol 2.*