

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman dan Transkrip Wawancara INFORMAN I SOG UUM

TRANSKRIP WAWANCARA PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UMJ

(Purposive Sampling, School of Government University Utara Malaysia)

A. Identitas Informan

Nama : DR. Sharifuzah Osman
 Hari dan Tanggal : 26 Agustus 2023
 Waktu : 09.55 – 12.04
 Tempat : Zoom Meetings

B. Daftar Pertanyaan

1. What is the response about infrastructure such as classrooms? Has it met students' expectations?

Jawaban: Kita ada satu specific policy outline by selain daripada ministry of education and MQA, we also need to follow rules regulations impost by select on our direct board of director, so board director is the highest authority in uum, in term of ruang kelas size of class, this one because there is no specific outline given by ministry of higher education and MQA, specially for academic programme in school of government, university had can out with that own policy on how many on the size of class, they need to be follow. So, this is decided by this of our select. So, infrastructure classroom, I will say is actually this one we, the number of classroom is actually prepared by our

academic affairs department. So, every semester when we report to them this other classes then we going to offer for the next semester so they need find the classroom that actually fit the number of student that we have purpose, but the number of student in the class that we purpose subjected to the policy outline by our senate.

2. What is the impact of the university's physical infrastructure, such as classrooms and study rooms, on the perception of the quality of academic services among lecturers?

Jawaban: So what we have the quality framework what would be the impact on our infrastructure. So basically in Malaysia, our operations in public university is highly regulated by the ministry of higher education and then the other institutions that regulated the operations of public university is Malaysia Qualification Agency or noun as (MQA). So we have two institutions that a in power to oversit that operations of public university only uum but all public university in malaysia so we have to means institutions. We need to makesure that we follows strictly all of the rules and regulation which is include infrastructure. Because if we did not follow all the regulations I would line by the two institutions the big implication is that our sertificate of quality meaning to say that. Kita ada kita punya sijil ataupun we called SK Kelayakan. So, kita punya kelayakan in our ability to over would be terminated by the ministry of the education if we be do not comply the rules and regulations, so went that happens the degree obtained by our student is would not be recognize by the Malaysian government and other private universities.

3. Does the institution provide access to the latest books and journals or theses through e-library services to students?

Jawaban: Yes, we have e-resources that can be accessed by all UUM students. Access only uses the username and password that we use in the portal account and the portal has provided a section that will take us directly

to the e-library web page and usually e-resources are widely used by students to access past year exams for them to use for studying. before the exam.

4. Does the information system used provide ease of access and meet the needs of students?

Jawaban: We have a system like the UUM Portal and it really provides convenience and meets our needs as teachers. Because of the UUM Portal and e-learning, we use it as a learning medium to distribute material to students and to upload assignments there too. So we try our best to provide an information system that is easy and meets all the needs of students and teachers.

5. What the main indicators of the quality of academic services in tertiary institutions for lecturers?

Jawaban: Ok, indikator utama layanan akademik. So, in public university in uum we have strategic planning and the we have key performance indicators all admit based on system so we have system that actually recorded all the indicators. So, ada kita punya sistem. So, every quarter in a year, setiap 3 bulan. We need to input our progress in the system, so the system value the system first lah on how the particular system. First, we have strategic planning and we have indicators performances so in particular documents had been read online so every quarter each school each faculties in uum need input the progress in the system. We cannot share with you. So, in terms of academic we need among the indicators, how many international students join our credit mobility, how many international student we have in undergraduate and postgraduate studies, how many subject had been made as online subject using MOOC, MOOC is actually platform we by we put our cross as a online courses using MOOC and then that is in terms of mahasiswa, that a lots of indicators and then in terms of lecturers ofcourse how many lecturers publish in scopus, how many lecturers get international grant in industry in terms of research, we also have indicators in terms of training wether the lecturers had

done the training in overseas and there are specific indicators on that.

6. What is the role of lecturers expertise and involvement in improving the quality of academic services?

Jawaban: We have the system. For example, if the student wanted to registrated the courses they need to follow the rules and regulations, let say if they have problems to add in the courses they need to meet the program chair person. So, we try our best to provide fast respond to student but it depends on the students because sometimes student did not understand rules and regulations they need to follow. Everybody must follow rules regulations. But that if they have difficulty that financial student they unable to registered courses for public management or in other school so we try our best to help them but the uncertain cases specific cases that we are unable to help the student because number of conference face by especially for taken minor from other school because sometimes other school they are have very limited lecturers so number of classes offered is very limited. But, in SoG we try our best to help our student but then again its depends.

7. How administrative efficiency and responsiveness are provided as an effort to implement quality academic services to students?

Jawaban: For example, university every semester teaching learning must within 14 weeks. For example, this semester a lots of cuti and the student demand will have more cuti because the MQA has stated teaching and learning must be 14 weeks if we did not follow that then our degree akan ditarik balik, nak cari kerja nanti susah. So that's why sometimes the students have the lots of demands but again we need to follow strictly to the policy, if not, nanti dia punya implikasi these kind be of nya yang ini dia student tak paham. Kenapa tak bagi sesuka kita cuti? Kenapa tak bagi class online? Kenapa mesti fizikal? Because all of the instruction coming from universiti education or MQA, kalau kita tak ikut bila nanti audit datang, you akan kena so that's is how. I will say, we have dilemma, either to follow student punya

demands same time we need to follow rules. Which is hard actually.

8. How do universities and colleges ensure the reliability of their academic services, such as class scheduling, course availability, and academic guidance, to meet student expectations?

Jawaban: So every student who come to university join our programme we would give them our academic programme book that particular book, have structure of courses they need to follow. So meaning to say then if semester 1, what other subject they need to take and then they did to there are rules and regulations on hows students but actually registered their course and the rules regulations actually comes from academic affairs department so before the semester end HEA will provide the date for the student registered course. So, they need to registered their course by referring to the academic book and let say they have a problem, they have another chance to add the courses, add and drop week which happen in the first week of semester. Let say there have specific cases for example final year student failed 1 subject, we will help that using by manually add the subject they need to take, it depends on the availability of the subject on the semester. So every semester HEA would sent a letter asking our school to provide these of courses they need to offer next semester. So in other for us to know what the subject they we need to offer next semester we need to follow academic programme book. Because the list of courses we need to offer next semester actually comply to our curriculum review. In our curriculum review have stated for semester, we need to follow that. So sometimes the student get afraid why this subject not offer for this semester because the particular subject have been offered in other semester. So that's why you need to have the book, you need to follow that book.

9. How do reliability in terms of working hours, communication, and responsiveness to student needs?

Jawaban: So this point based on, so every semester before new semester start we going to have workshop for the lecturers, so on that particular school helps

the lecturers we would inform the latest information about teaching and learning procedure the latest. So and then in terms of working hour the university provide fleksible working hour to the lecturers we bay we just need to check in our attendance once a day and the we don't have to check out. So that's the fleksibility for working hours. responsiveness to the student need its depends to the lecturers because these day we have whatsapp so normally the respond is quick good and quick fast but when the student whatsapp us in 2 am or 3 am normally we will reply the next day, because you need to respect. So normally we are responsive to the student need but again it depends on what needs that we can actually fulfill. We are respons, let say we can not fulfill the demand we just simply say we cant help you because of these regulation, so we will explain.

10. Is monitoring and evaluation carried out on a scheduled and periodic basis as an effort to review the academic services provided? To what extent does monitoring and evaluation impact the provision of academic services?

Jawaban: Monitoring and evaluation is carried out on a scheduled basis that is, it is carried out when heading to the final exam, where students are asked to fill out a questionnaire with some indicators that will later be the material of evaluation through the dean and its anonymous nature. Where anyone who fills out the questionnaire does not see their identity, so the teaching staff also do not know the identity and results of the questionnaire. The evaluation is managed by the relevant institution and if it is found that there are teaching staff who have received low scores, the dean will review the person concerned. This questionnaire is mandatory to be filled by all students, if they do not fill out they will not get a useful exam paper slip as a prerequisite for taking the final exam.

11. Is the responsiveness of lecturers a factor in academic service quality?

Jawaban: Ok, so is responsiveness for the lecturers. So, we don't have a specific indicator in our strategic planning and in our indicators but if let say

the audites come and ask question on when I stand the lecturers is responsive for the needs of the student so the lecturers need to explain. The responsibility of the student to inform the lecturer and let say they have the appointment with conselor or they have the mc they need to provide proof in our system. So is the responsiveness of the lecturers in academic service quality, and then let say the student we have the system we by if the student did not attend the class, the student must attend the class 80% of the 14 weeks, so let say the student unable to attend they need to provide a proof and the lecturers, because we have the rules webay if you're attendance is lower then 80% to the lecturers have authority to bye the student from taking final exam but if the student have a problem like I said they need to inform the lecturers. You not only the lecturers need to respons to be responsive the student to need too be responsive.

12. How can academic institutions effectively measure and evaluate the quality of the academic support services, such as tutoring, writing centers, and career counselling?

Jawaban: Ya, that's is industry by bank islam, so we did not major effective and evaluate the quality of academic support, so this particular programme is actually conducted by club our student association and sometimes certain programme conducted by the school but normally we measure and we evaluate by at the end of the programme normally some of the programme would provided questioner to the student to evaluate the programme. I will say its very important because we would like to help our student to care a job after finish the graduate, so the career consuling its not only programme normally purpose by school, a lots of career counseling activities by academic student affairs department, inasis etc. so student and also the a lots of programme handled by university not only by affairs department. We must makesure than our student cure actually get a job after 6 month the graduations.

13. What strategies can be implemented by academic advisors and counselors to increase responsiveness to student difficulties and concerns?

Jawaban: It depends, If the student come to us then we can give an advice for student mental health punye issues, we will refer them to the health center and counseling center because anything happen they need to record for the mental health, they need to have the record with the causeling center. So that's why we need for the student we back particular problem, mental health problems, that's why they need to go, if they come to us we would advice them to go to health center and caunseling center so this particular centens because they are report credible. Nanti kalau kaunseling kate 'oke student ada problem mental health' oke lah, let say something happen to the student, so university have the record.

14. What is the role of surveys and feedback mechanisms in assessing and improving the responsiveness of academic services, and how can institutions use this feedback effectively?

Jawaban: Kita ada by the ended semester e-cevas, student kena isi. kalau service tu we have online service for our curriculum review we did some service on webay we sent our service to our alumny and our final student asking the feeling that they have to our academic programme. So, that based on particular feedback. And then based on their feedback we try to accommodate in our by designing our academic programme based on their feedback as well. Normally, kalau lecturers dapat percentage can below than 70, so the dean, we have one unit in uum, we cannot assest, our dean cannot access how much the e-cevas mark for our lecturer we did not know but one of the unit in uum, utlc teaching and learning punya unit so after the student fill in all the question and they got the percentage, if let say the lecturers get lower than 70 percent so that particular unit will inform my dean and the dean will make appointment to the lecturers, asking why he got the particular percentage. E-Cevas is so important because your performa marks also based

also calculated, yearly performa also calculated based on your performance in e-cevas.

15. What are the best practices for managing and responding to student complaints and concerns? How are efforts to maintain the level of responsiveness to meet student expectations

Jawaban: We do not have informa best practices that we need to follow, but it depends because let say if the student have problem unable to register their industry planning, so we need to help the student, we need to ask numbers of units before we could actually help the student. For example, contoh yang saya bagi tadi tentang mental health, we have supportif unit, so you in order for us to responsive again its depends to the unit that we refers too. Normally we would about one to two days if their start busy, because if university konvokesyen ke apa ke you need longer time. Because tough a busy

16. What techniques can be used to encourage and maintain responsiveness for lecturers and how to implement good communication with students?

Jawaban: It depends on the question, kadang kadang the student have question on assignment, sometime the student personally messages lecturers but lecturers sometimes they would ask you to put particular question in whatsapp group. Because it will help the student to share the information with the student.

17. How is the faculty's responsiveness to submissions or processing of letters submitted by students?

Jawaban: All the letters that would sent up from sog must be sign by the dean. And the dean must be know, so for example there a lot of student asking letters from me, but I said any letters need to be sign by the dean not by me. I can only prepare the letter and the dean would sign but before the dean sign I will brief the dean. Why I ask her to sign the letter. So that's why before we could actually prepared the letter we will ask the student, when wanted this letter tell me, I would ask, I would try to understand why the student need the

letter, and then I would ask the student to draft the letter, and then when I got the draft letter from the student, fixed the letter, because the student wanted to have the letter to be printed on our letter here, so any letter printed on the letter head the dean must sign, but before the dean sign, wants we printed the letter then we will any of administrative office will brief the dean. Because sometimes student punya letter draft tu salah teruk, jadi kita tanya lagi student, ni nak tulis ape lagi, so itupun akan takes time, sebab the why kita draft the letter we can not ada mistake dalam letter, tak boleh, typo tak boleh. Bila inform tu tak lengkap, it will takes longer time.

18. What are the best practices carried out by the faculty in improving academic guidance services for students?

Jawaban: We don't have a former punya practice but academic punya courses sometimes lecturer dia akan buat extra classes, online classes out of class punya time frame, so if you are free you can join, especially before exam, ya itu untuk calculation punya paper. kalau ada permintaan daripada student and then club punya association pun if they are request from the student, club pun boleh request untuk extra class. For example, student yang ambil thesis, mereka request lah untuk lecturer buat bengkel, worksop, buatlah. Mereka boleh request melalui club.

19. How the faculty guarantees data security and privacy in the portal has an impact on students' and lecturers' trust in the institution's digital services?

Jawaban: Yang ini UUMIT and then for final exam punya question we have examination commite, and the we have quality punya procedure that we need to follow. For example, student add subject dasar awam/public policy, public policy kita ada prerequisite course, meaning to say that before you take dasar awam, you need to pass the pre requisite course. So when you add dasar awam tanpa you pre requisite so HEA nanti dia ada cycle, HEA tengok nanti akan clean balik all the data. Dia tengok student ni register dasar awam tapi dia belum ambil pre requisite course so HEA akan drop dasar awam, that's

happen. So salah student.

20. What strategies can universities employ to ensure fairness and transparency in grading and assessment processes, providing assurance to students of equitable evaluation?

Jawaban: Yang ini kita ada quality framework so macam grading for assessment we have rubric and the the rubric is we need to follow the outcome based education policy. So outcome base education policy mention that to have fairness and transparency in grading for assessment, if let say the classes have 1 subject have many classes, we need to use similar rubric. So the lecturers would need to pass to the specific rubric, and the rubric must follow the syllabus. Dia tak boleh ubah-ubah. Assurance to student kalau macam final exam we have scheme of answer, that we how fairness and transparency in grading.

21. What is the treatment in supporting the empathy given by the lecturers in terms of academic service quality?

Jawaban: We provide treatment to talk about distress complaints or just mental health or academic consultations and we are open to all students who come to us. We also provide friendly treatment as a teacher and do not discriminate against any background.

22. How important is equality for all student elements? What strategies can universities implement to ensure equal access to academic services for disabilities?

Jawaban: For the disable student we have policy but these the particular policy it under the academic affairs punya department. So they are assertance disabilities that we have the team, because you can not just simply assumpt all disabilities because it depends on the facilities provided facilities in uum. For example, kalau macam student yang tak Nampak, kita ada facilities macam the examination kita akan buat dalam size besar but sama je treatment nya. kalau you tak buat assignment if you disable, maka you marks kosong.

23. What strategies can universities implement to ensure equal access to academic services for underrepresented background?

Jawaban: So macam deaf student tu we don't have the lecturers can say your language. The quality not only disable but also based on social background the student B40 meaning to say that those who coming from the privilege punya family but monthly income maybe lower than 200K RM/month so universities have certain financial existence and we have the unit under student affairs department to assist the B40 student. We also have orang asli punya student yang student as well.

24. What strategies can universities use to cultivate a culture of empathy among faculty and staff, ensuring that students feel heard and supported in their educational journeys?

Jawaban: We have a lot that I said, we have student punya club and then we have mentormanti punya program and the school had actually have family day with the student, kita ada wakil MPP. For example, we have hari raya with the student, So those other things. What we can help, we will help. Macam dean list punya ceremony ada, career counseling ada, ada banyak. For culture and empathy kita try our best to empathy to the student. Let say when certain case come to us kita akan coba faham dulu. We keep all the record, so that everything happen we have proof. So, kita memang ada empathy.

25. What strategies can academic institutions employ to encourage open and empathetic communication between students and faculty, creating an environment where concerns can be addressed without fear of judgment?

Jawaban: Through academic and non-academic counseling is one of the strategies that can be done to encourage communication between students and teachers so that students feel heard about what they are feeling and if they need help, we can advise or help as we can.

26. In the context of international students, how can universities demonstrate empathy by addressing cultural differences, language barriers?

Jawaban: For Indonesian international student we don't have difficulties, because we have similar language but for other international student that do not understand bahasa, we have some limitation but encourage especially the local student because our local student very afraid to speak in English but I think this our student is very good in English. We encourage them to socialized to international student. Language barriers we try our best to use a simple language that the student can understand but if the student can not understand simple English language, we would ask them to take a basic English lessons before enter the class, its very important. They know automatically they need to deliver they are class in English but ofcourse from time to time they use dua languages because sometimes we need to help our local student as well.

INFORMAN II SOG UUM

TRANSKRIP WAWANCARA

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UMJ

(*Purposive Sampling, School of Government University Utara Malaysia*)

A. Identitas Informan

Nama : Muhammad Syukeri bin Mohamad Basari
 Hari dan Tanggal : 26 Agustus 2023
 Waktu : 20.00 – 21.30
 Tempat : Zoom Meetings

B. Daftar Pertanyaan

1. What is the response about infrastructure such as classrooms? Has it met students' expectations?

Jawaban: Jadi dari saya, saya rasa puas dan berkesan lah untuk dewan kuliah yang macam tu dan kalau kita tengok apa kursinya pun empuk, selesar, kemudian diluar dewan kuliah ni ada water cooler, nak jalan kalau hujan ada bumbung dan sebagainya. Jadi saya rasa saya tak letak sebarang expectation apapun, saya masuk hanya untuk belajar, tapi bila saya dapat dewan tu menarik macem tu, jadi untuk soalan ni saya jawab, saya tak letakkan sebarang expectation, kuliah pun selesar.

2. What is the impact of the university's physical infrastructure, such as classrooms and study rooms, on the perception of the quality of academic services among students?

Jawaban: So for me that I think bukanlah nak menaikkan uum or sog, tapi saya rasa facility yang disediakan sog terutama bilik kuliah ataupun bilik darjah bagi saya berkesan lah. Kalau kelas, sebab bilik kuliah kita besar,

selesar, dipenuhi dengan penghawa dingin yang baik/aircon kemudian mejanya pun flexible and then walaupun ada kelas di dewan kuliah yang besar yang biggest punya, dewan kuliah akan mencanak turun macam tu. Jadi dia memudahkan aliran bunyi jadi semua student if the lecturer tidak memakai microphone pun akan dapat info. Jadi saya rasa, dewan kuliah di sog ni sangat berkesan lah dan untuk pengetahuan bagi pelajar-pelajar di Indonesia, dewan kuliah di sog ada dua, satu di dkg 6 dan satu di dkg 5, dkg ni maksudnya dewan kuliah gugusan yang besar tu, kalau bk tu bilik kuliah yang kecil kecil. So, saya rasa berkesan.

3. Does the institution provide access to the latest books and journals or theses through e-library services to students?

Jawaban: Yes, access is provided through the uum portal where there are options to e-resources that can be accessed by all students. E-resources are also usually used to access previous semester final exam questions and also access journals.

4. Does the information system used provide ease of access and meet the needs of students?

Jawaban: The information system used at UUM has been designed to provide easy access and meet the needs of students. Students can easily access the information they need, from class schedules, exam results, to other academic and administrative information. In addition, this system is also compatible with mobile devices, allowing students to access information from anywhere and at any time according to their needs. Integration with various other systems, such as learning management systems and student portals, also strengthens the overall user experience.

5. What the main indicators of the quality of academic services in tertiary institutions for students?

Jawaban: Sebenarnya kalau saya sendiri, oleh karna ini pengalaman degree pertama saya, jadi saya tak menetapkan expectation yang tinggi sangat. Tapi

bagi saya pergi ke university lain, sebagai contoh university kebangsaan Malaysia, university sains Malaysia, jika nak compare dengan uum, saya rasa uum is most comfortable, sebab kalau nak kita tengok suasana study, saya cakap dulu berdasarkan keseluruhan, kalau intan ingat belajar kat uum sangat selesar kan, cuacanya sejuk banyak pokok dan sebagainya, kalau kita tengok dewan kuliah pun selesar,

6. What is the role of faculty expertise and engagement in improving the expected quality of academic services?

Jawaban: Bagi saya dia ada baik dan buruk lah tentang service academic quality di sog, sebagai contoh mungkin saya tak masukkan service quality ni sebarang bentuk yang specific, tapi saya macam jelaskan, kalau saya rasa sog ni membantu tak student ni untuk puas dalam waktu belajar service education quality dan sebagainya, saya rasa sangat bantu, sebagai contoh kami ada system add drop untuk tambah dan gugurkan subject yang perlu dan tidak perlu dan itu memang akan di guide oleh dean dan akan di guide oleh penyelaras-penyelaras jadi dah membantu lah daripada service quality and then the second is sog rajin meraihan pelajar pelajar yang cemerlang dalam anugerah dean dan sebagainya, jadi itu juga sebagai meraihan student. Jadi saya rasa itu sangat bantu, kemudian dia ada sog family day sangat bantu, macam majelis raya, itu sangat membantu lah dari sudut pandang besar, kalau sudut pandang kecil kalau student ada beberapa problem yang complicated kalau club atau pejabat sog, saya rasa ini yang boleh di ketengahkan untuk di perbaiki, yaitu mungkin staff staff lain, mereka tidak menjawab persoalan yang diajukan dengan keadaan yang baik, jadi saya rasa service quality daripada peringkat university activity buat okay tapi maksud saya service yang dalam bentuk kecil ni.

7. How is administrative efficiency and responsiveness in providing quality academic services felt by students?

Jawaban: Saya tak kata sog ni respond lambat, dia memang cepat Cuma

kalau peringkat bawah tu macam kena lah dulu sikit. Tapi kalau kita datang kepada Dr kita dean kita senang mudah aja. Saya rasa saya puas dengan pengurusan atasan tapi pengurusan bawah ni perlu diperbaiki lah mungkin daripada segi percakapan, kawal emosi, daripada segi pengurusan dan professionalism

8. How do universities and colleges ensure the reliability of the academic services, such as class scheduling, course availability, and academic guidance?

Jawaban: Bagi saya, saya tak berpuas hati, untuk facility saya agak berpuas hati tapi untuk system yang melibatkan akademik ni saya kurang berpuas hati, terutama pasal add drop. Sebab bayangkan, student ada lebih kurang 112 orang namun class yang dibuka hanyalah mungkin satu class 40 orang, jadi kalau buka 2 class hanya dapat 80 orang, sebab capacity sebagai contoh mereka gunakan bilik kuliah mereka tak gunakan dkg, jadi muat hanya untuk 40 orang, sedangkan student ada 112 orang, jadi yang lebih ni akan mengambil subject ni di semester hadapan, jika subject itu buka pada semester hadapan. Jika dia buka lagi pada semester lagi satu, mungkin akan berlakunya semester akhir yang jadi ambil banyak subject, atapun class dengan subject minor, jadi yang ni saya rasa sog perlu baik pulih lah sistem ni, bila you ada student yang ramai, class pun harus dibuka ramai dan perbincangan raph mengenai e-class tu perlu, kedua saya rasa kena mahsukan lah sistem untuk buka class di semester genap semester ganjil, sebagai contoh kalau subject tu hanya buka di semester 2, 4, 6 genap saja, kalau ganjil 3,5, saya rasa kena hapuskan sistem tu, buka pada setiap semester, sebab kalau you buka pada setiap semester, contoh kalau you buka kalau ada 120 orang student pun, tapi you buka 2 class, 2 class 1 class ni lebih kurang 40 orang takpa, kalau dia pun tak dapat semester ni subject, mereka boleh ambil pada semester hadapan, tak payah tunggu pada semester yang lain, itupun boleh, ini tak, you punya classes is limited, you punya seat is limited but not open every semester that's

really disaster and disappoint for me as a student, jadi saya rasa mereka perlu ubah susun atur jadwal class, nambah bilangan class, kemudian carilah class dewan yang lebih besar untuk buka lebih banyak seat untuk student mungkin bukan 40 orang ja boleh tambah sampai 80 orang satu class, sebab saya rasa sistem add drop ni daripada 10 tahun lepas masih sama, uum naik ranking trah manapun sistem adddrop masih ada masalah, add subject drop subject masih bermasalah.

9. How do reliability in terms of working hours, communication, and responsiveness to student needs?

Jawaban: Even Dr tidak mampu buat class, Dr akan record secara online, yang ini saya rasa this quality service is really good, dia record dia cakap kemudian dia upload di youtube lalu kita tengok balik ja bila bila masa flexible jadi tak perlu ke class ataupun buat class online, mungkin untuk Dr yang rajin sikit dia akan buat class online tapi tidak pada hari cuti mungkin waktu malam pada hari kejadian ataupun mungkin dah nak habis semester dia akan, jadi dia tak ganggu masa cuti. Overall saya rasa okay tapi every institutions every management of course we have tiny or small problem lah for me like mungkin staff bawahan lah, jadi the quality service saya bagi 90/100 because the timing problem like that lah, jadi saya rasa kalau responsive ni dia respon sangat baik respon di sog, Cuma untuk meminta pertolongan staff yang bawah saya bagi elected bit problem sikit bilamana, tapi saya tak tekan semua, ada banyak staff juga yang okay, so it based on my experience, my friends experience so ada je staff tu ada masalah, kita pun friendly to encourage the student problem.

10. What's your opinion, is the responsiveness of lecturers a factor in academic service quality?

Jawaban: For me as a student ya, responsive lecturer ni is really important because lecturers is like our guidance, our umbrella, kadang-kadang bila sesuatu berlaku di pejabat pengurusan yang kita tak boleh nak minta tolong so

kita minta tolong lecture maka lecture akan cakap, of course staff staff yang grade nya bawah ni akan dengar lecture tu jadi for me responsive lecturer is really important tu untuk pengurusan di peringkat administration sog tapi kalau dalam class responsive lecturer is really important sebab kalau lecturer hanya tahu baca slide sambil mengajar apa yang student dapat, student pun boleh baca, ada je lecturer yang mengajar hanya tahu baca jadi saya rasa is not good sebab kadang-kadang student tak faham dan bila student tanya dia marah, itu tak baik lah ataupun kadang-kadang student tanya dia kata nanti dia jawab. Jadi for me, responsive lecturer is really important untuk kita bagi punya pengajian efficient cakap.

11. Does the academic institution effectively measure and evaluate the quality of academic support services, such as tutoring, writing centers, and career counseling for students?

Jawaban: For me, benda ni sangat membawa impact the student lah career counseling ataupun academic counseling, course counseling so on, tapi ini berkaitan dengan yang saya katakan tadi, masalah add drop tambah dan gugurkan subject. Memang sog ada menyediakan satu hari tu macam carier for the add drop memang ada, itu madam Sharifuzah sendiri terlibat untuk bagi tahu student cara add drop, I one of the kaunseling, facilitator for restructure for add drop and then question yang madam sharifuzah tak boleh jawab satu per satu so madam sharifuzah lantik kami lebih kurang 9 orang student. I think its also called career development sebab add drop berkaitan dengan nak tamat study penuh masa dan mereka ada tanya soalan bagaimana nak graduate dengan selempang emas/pink dan sebagainya, mereka tanya apa criteria.

12. In your opinion, how responsive are academic advisors and counselors? How does this impact students?

Jawaban: Responsive pembimbing ni sangat membantu lah, I have a good or strong explanation to explain that lecturer that I must get extra time to finish

my thesis so lecturer give but we must to know how to slow talk with the lecturer and dekan lantik lah wakil wakil dekan yang kecil student yang biasa bercakap, active dalam persatuan untuk jadi counselor bagi student, jadi student mudah bila nak counseling tapi walaupun melibatkan student tapi kami diberi taklimah khusus terlebih dahulu oleh madam sharifuzah untuk jawab persoalan, maksudnya dah disediakan guideline sebab kami tak boleh jawab kemana mana sebab sistem dekan dan pihak pengurusan university yang kawal. Kami boleh jawab ikut apa yang mereka bagitau dan effective atau berkesan lah sebab student ke student.

13. Are surveys and feedback mechanisms for assessing and improving the responsiveness of academic services effective in evaluating services for students?

Jawaban: E-cevas ni dia adalah satu sistem yang dibangunkan oleh uum untuk give a power to student to comment of negative side the lecturer or positive side the lecturer then the lecturer will be evaluate by the top management of uum, tapi sistem e-cevas ni bagus lah boleh dicomment secara halal ini untuk umum, saya rasa sog perlu buat satu lagi small evaluation to regineze lecturer yang mengajar bagus untuk mereka dapat award supaya mereka lebih dihargai dan meningkatkan quality penikmatan untuk student dan untuk lecturer yang buruk mereka mungkin boleh dihukum dan sebagainya. Saya rasa evaluation e-cevas ni oke tapi saya tak Nampak dia berkesanannya sebab student tak boleh tahu sebab mereka ada mahkamah education sendiri, tapi Cadangan bagi saya buat di sog buatlah satu evaluation kecil, mungkin guna google form supaya lecturer dihargai dan lecturer yang tak oke ni menerima.

14. Are the practices provided in responding to student complaints and concerns to maintain the level of responsiveness carried out optimally and sustainably?

Jawaban: For me, walaupun sog lantik student bagi bantuan, lantik facilitator untuk tolong student, jadi kaki tangan dekan dan sebagainya, saya rasa sog

perlu bina satu bilik khas untuk student laporkan masalah itu pasalnya kami facilitator. Tapi saya rasa bila sog dapat membina ruang khusus yang mana kami as facilitator and also 2-3 lecturer yang terlibat tu boleh duduk dalam bilik tu berdasarkan jadual jadual yang dibagi. Sog patutnya lebih berstruktur, jadi saya rasa, sog boleh sediakan satu bilik khas ditulis lah 'sog service for student/international student' maksudnya boleh jumpa dalam tu macam ada round table for discussion and vending machine, boleh lah letak 1 lecturer and 2 student, jadi tak perlu melibatkan semua orang.

15. How do lecturers respond to students' questions and input? In your opinion, is there anything that needs to be improved regarding these responsive actions?

Jawaban: Alhamdulillah, lecturer saya semua sangat responsive jadi saya sangat fun, every classes is really fun for me. I have experience dengan lecturer yang tak baik, my assignment was flying from his table, boleh nak campak tapi wheres your manner, wheres you university punya adab. Saya memang gunakan e-cevas tu untuk memberikan feedback kepada lecturer, bagi saya dia tak problem tapi manners dia ni yang kurang berkesan, untuk yang lain saya bagi dia 9 10, untuk beradab dan interact dengan student 2 1.

16. How fast is the faculty's responsiveness to submissions or processing of letters submitted by students?

Jawaban: Ini memang pengalaman saya sendiri saya memang minta letter officially, kalau tidak saya akan extend sem semester depan, di uum kami kena ambil major and minor, macam major saya public management, minor saya psychology, jadi bila nak ambil subject psychology ada subject yang tak dibuka pada sem ini, dia buka pada semester hadapan, jadi sukar, sedangkan syarat untuk graduate tepat pada waktu adalah harus dan perlu untuk tamatkan semua subject pada semester ini, jadi kami buat surat khas bersama rakan-rakan tuju terus kepada dean sog then kepada penyeliah dan itu mereka sangat membantu sebab saya tidak berurusan dengan orang bawahan tapi terus dengan pihak atasan jadi mudah, lecture pula akan mengenali sedikit saya,

jadi mereka membantu lah, jadi kalau surat menyurat bagi saya sog ni sangat mudah. Kalau itu saya puas hati, tapi saya minta platform atas terus tidak melalui bawah.

17. What practices are expected to improve academic advising services for students?

Jawaban: Kalau kamu tanya saya ada penambah baikan boleh buat adalah mesti, kita selesar macam mana pun kita as manusia tak akan pernah puas. Contoh, kalau intan perasan, dewan kuliah di sog masih memakai screen yang tarik macam tu saya rasa mungkin dah abad 21 kan kita mungkin boleh tengok sebagai contoh di university Singapore, university di amerika serikat yang menggunakan screen led, maksudnya pensyarah just tekan je, maksudnya lagi menarik lah untuk kita belajar knowledge itu, tapi overall yang itu jelas saya rasa puas lah puas.

18. How does the guarantee of data security and privacy in the portal? How much does this impact students' trust in the institution's digital services?

Jawaban: For my opinion daripada pengalaman diri sendiri saya rasa selamat saja maklumat maklumat pribadi saya digunakan dalam uum portal, uum learning. Tapi most famous, uum portal untuk tengok kita punya finance, education, graduation, co-curriculum merit, marking, repeat subject kalau uum learning ni based on course every semester. Jadi pengalaman saya sendiri, I didn't have any trust issue when the uum use my personal information because until now I do not hacked by anyone and my portal still only I can open, my friends also open my portal if I give the password and the nickname but for me the security on the portal oke lah, who want to hack your portal academic, jadi pada saya sistem di uum so secure.

19. In your opinion, how important is accreditation in providing quality assurance of academic services?

Jawaban: For me as a student honestly walaupun uum duduk di ranking nomor 1 saya tak Nampak perubahan banyak sangat di sog, walaupun uum

naik ranking tak ada Cuma saya Nampak lah, ada satu je yang saya Nampak yakni bila uum meningkat dia punya status school the first university best in Malaysia, the best management number one, 99 in asia an so on facility dia makin baik, mungkin facility luaran kan orang tengok, sebab orang nak evaluation orang tengok facility orang tak tengok management in facility sangat, the management and facility only as a student know, for me tak work sangat, tapi untuk saya walaupun uum ni ranking tinggi, tapi facility saja lah makin baik.

20. Has the faculty provided fairness and transparency in grading and assessment processes?

Jawaban: so actually lecturer evaluate you based on your work, based on your cooperation and your assignment based on your good marks on your exam. Bagi saya lecturer tidak berat sebelah, tapi kalau kamu active, dia macam ada satu kelebihan atleast lecturer kenal, lecturer bagi sama rata je grade tu. If he/she deserves A so lecturer give A based on dia punya kemahuan, dia punya usaha, if dia perlukan bantuan susah sikit untuk dapatkan bantuan bila lecturer tak kenal. Dah 2 tahun dah sistem carry marks di jalankan. Jadi hanya membantu student untuk manage dia study, manage them emotion and get them self ready to the examination. So for me, carry marks ni good, yang tak good bila carry marks ni dia audit awal, itu yang tak seronok sikit.

21. What is the treatment in supporting the empathy given by the lecturers in terms of academic service quality?

Jawaban: Actually I agree, empathy and sympathy its really important thing in education. I have a good or strong explanation to explain that lecturer that I must get extra time to finish my thesis so lecturer give but we must to know how to slow talk with the lecturer, so that is the first empathy that I get in this semester, and then the empathy also I get from my lecturer about my minor, when I ask sog lecturer/dean to help me solving my problem and help me to

guide to write the letter to give to other school to open and new classes for me and my friend to get, if we didn't get that class we must extend our semester, that was really terrible we not grading/graduate/intern on time and my beasiswa. Teaching me to learning writing I think that is empathy. I have friends in sog but not in Bachelor of Public Management but in Bachelor of Development Management. He extend until 3 semester and now he is ride in 10 semester otherwise sog still learn that is empathy lecturer to help him. The lecturer just can say 'you just done your study and stop your study' but the lecturer still give the option to he extend the sem because he has a mental health problem he has a family problem and so on or we called devuty the person the do not have a lot of money and do not have beasiswa maybe they must be extend their sem because they not have a lot of money, so the lecturer sometime will help them to donate their money to help the student. So this is also the empathy. I see in the sog.

22. How important is equality for all student elements? Does it provide equal access to academic services for disabilities students?

Jawaban: For me every student perlu dapatkan empathy or simphaty from the lecturer not the lecturer also but from the management the staff from the environment they must get the empathy, however if you say about orang kurag upaya (OKU) disable person maybe the poor person, empathy mereka harus lebih tinggi daripada empathy orang biasa sebab justice is not when the people been treated or been treat same but no, justice is how the other people treat the person effect the person which dia disabilities, which dia economic is on.

23. How important is equality for all student elements? Does it provide equal access to academic services for underrepresented backgrounds students?

Jawaban: If you asking me about the empathy or the equality the similarity about the empathy we also must give the donation to the rich person so its equal but its not like that, for me equal its how you check the person based on

their economic, maybe for rich person kita boleh berbagi empathy berupa kasih sayang, bantuan, pengurusan, tapi for poor person we can give more. For me, empathy bukanlah empathy yang sama rata or the same empathy we treat every person same, no. but we treat other person to be the same with the other person.

24. What is the culture of empathy between lecturers, staff and students? Do students feel heard and supported in their educational journey?

Jawaban: For the example, hari raya ceremony, yang itulah cara-caranya. That is symbol of empathy, friendship, love, caring but kita kena paham tak semua student kan involve big ceremony. Mungkin ada lecturer yang terlibat secara individu which kind for this student, maksudnya for me I think the policy that be implement by the sog its not involve the sog management only but involve the empathy from the other lecturer with their own, their own willing to do that. Not about the sog policy only, so I think for sog policy ni banyak lah yang dia buat, hari keluarga, hari bergembira, bertukar itulah cara empathy, penghargaan, that the sog give to the student.

25. How can communication and empathy be established between students and lecturers, thereby creating an environment where concerns can be addressed without fear of judgment?

Jawaban: Sog add on other award, like leadership award, personality award, apperience award jadi ini meningkatkan semangat student atleast student rasa dihargai. Student feel that they have being reginize in this school. I think its really effiecient and comprehensive to do deans award every year like this and im one of the student that every semester get the deans award. Semester ini, baru sog buat satu lagi award bergandeng dengan deans award they called anugerah kecemerlangan student or we can call student performing award. Maksudnya student yang active. Sog mula improvise dia punya deans award untuk collaboration with other awards jadi student tak pernah dapat deans award lagi rasa nak involve in the management, involve in the association

student in sog. You ada banyak cara untuk sog kenal you, cemerlang academic, cemerlang you punya manners is good, cemerlang with the collaboration in the association sog punya persatuan, cemerlang perlawanan. For me deans award its really important but like now I think its really good example quality service

26. In the context of international students, how much attention do lecturers give so they can show empathy by overcoming cultural differences and language barriers?

Jawaban: I will give you in the 2 perspective management in sog and perspective lecturer itu sendiri, untuk perspective sog ni I think cara mereka berbuat emphaty untuk student-student yang buka seagama, sekulit, sebangsa, sebahasa dan sebagainya international student and so on, I think they will treat student similar, for example majelis hari raya, dia also panggil you all datang, dia also panggil Indian, Chinese datang, that is how management student being emphaty. Maksudnya tidak letak double standart diantara sesiapa. But lecturer for me, I think, for me in my classes, lecturer first class lecturer will ask 'in the class it has an international student or not? If it has international student the lecturer will ask where are you from and Dr will ask, are you understand in malay or mix in English or use in English' Dr will ask first. Jadi, mungkin lecturer akan bagi lah slide dalam bahasa inggris. Sog will help by giving modul in English, maybe by giving the recording in English and the first classes the lecturer will ask it have international student or not. I think itu lah the emphaty from lecturer in sog do to the international student.

INFORMAN III SOG UUM

TRANSKRIP WAWANCARA PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UMJ

(*Purposive Sampling, School of Government University Utara Malaysia*)

A. Identitas Informan

Nama : Abdul Hakim bin Abdul Hamid

Hari dan Tanggal : 6 Februari 2024

Waktu : 16.15 – 17.20

Tempat : Zoom Meetings

B. Daftar Pertanyaan

1. What is the response about infrastructure such as classrooms? Has it met students' expectations?

Jawaban: So for me personally I believe that the infrastructure that University Utara Malaysia provided to all of the student is very I quite satisfied with what uum provided because uum is public institution of public university in Malaysia. So for me as a public university to have these kind of infrastructure. I think its actually make my expectation stuff, because I believe that all of the infrastructure such as class room, lecturer hall, others infrastructure, accommodation is very good andi very satisfied with the infrastructure. I believe that in every classroom in this uum have a very good quality of infrastructure. For example, in BK at sog is actually very confinient for me because we have the screen the led, computer work properly, air conditioner and the seat stuff is very comfortable and for example at DKG 6 theirs is is very have a smart board, the infrastructure is very good and very very satisfied.

2. What is the impact of the university's physical infrastructure, such as classrooms and study rooms, on the perception of the quality of academic services among students?

Jawaban: My answer is above positive impact and negative impact, for your information our campus have a complete physical infrastructure. In my opinion, we have very up to date lecturer hall, we have also student lounge in every inasis and then we have also have library and e-resources. So for me, this actually can give the student in terms of the positive impact because all of these quality university physical infrastructure can actually create positive learning environment that can and harms the student satisfaction and engagement. However, for the negative impact, I believe that it can be limited access and overcrowding for some physical infrastructure, for example at our library perpustakaan sultan there is very limited seat sometime during the peak hour example during the critical weak.

3. Does the institution provide access to the latest books and journals or theses through e-library services to students?

Jawaban: I believe that uum provide very good access to the latest book and journals and if we do not want to go perpustakaan sultanah bahiyah physically, so we can actually access from online also from the e-resources of perpustakaan sultanah bahiyah. From this site, we can actually access to various of references, we can get journal/article journal a lot of case study that is very updated. We can actually choose what these the year what we want to look for the case study. All of student have a e-library access because wants you registered as uum student you will get the uum portal id, the same username id and the password is use for access e-resources library.

4. Does the information system used provide ease of access and meet the needs of students?

Jawaban: So for these kind information system is very ease the access and meet the needs of the student, because in the uum portal there is everything

that we can access like for our examination slip, to registered our subject and so on. And then we have uum online learning where we can download all the lecturer notes, submit the assignment. So I believe that the information system used uum actually ease of access and meet the needs of student because before we have these kind of information system, we need to submit our assignment physically but now we can upload assignment soft copy version and then it can save all of time

5. What the main indicators of the quality of academic services in tertiary institutions for students?

Jawaban: I believe that, the quality of academic actually is very subjective, we cannot actually stated that this kind of quality academic is good or not. So, I believe that when we are talking about the main indicator of what make the quality academic services stuff is first maybe we can look in terms of the teaching and learning, teaching and learning can be a very ward topics, that can be a lecturer expertise, it can be referto syllabus it self, it can be assessment it self. So, I believe that the main indicators of the quality academic services can be look into teaching and learning from the lecturer expertise specific areas is it still relevant because at syllabus ten year ago may not be as not relevant as this year. So it should be refisble and the university must be updated year by year and then the last one the assessment it self, when we complete our task, assignment, quiz and presentation so on.

6. What is the role of faculty expertise and engagement in improving the expected quality of academic services?

Jawaban: I think the faculty to be specific the school of government it self have a good expertise and good engagement in improving the quality of academic services, for example during last semester I'am involved in this programme, we called clinic academic sog, this is a very good inisiatif from the school of government it self to improve the quality academic services for the sog student. So, in these programme there is student that need help in their

academic, and they will come and ask for guidance to actually help and solve the problem eventually improving the academic quality services, not only that, we have also have a very good learning environment and services, at the colgis we have very confinient student lounge where we can actually used it effectively to actually improve the academic services.

7. How is administrative efficiency and responsiveness in providing quality academic services felt by students?

Jawaban: I think the administrative efficiency at school of government is very good, very responsive to all of the issues and so on. For example, when the student want to registered the course, so when we actually have a problem, like the seat its not enough and so on, this is where we can see the administrative school of government it self its very very responsive to this issues. Is very willing to assist the student, they are giving the clear communication, what to do. So I believe that the administrative and responsiveness in these metter is very good.

8. How do universities and colleges ensure the reliability of the academic services, such as class scheduling, course availability, and academic guidance?

Jawaban: So I believe that doing this, there a lot of inisiative has been done by the universities and college it self. For example, in terms of class scheduling and course availability, there is very good software and optimalization tools that has been used to actually create and efficient and optimize class schedule, for example in the uum it self we used the uum add drop punya site, so this website its very good for us to actually do our schedule, arrange our schedule, to actually look every course availability and so on. So this is very good strategies or insitiative has been done by uum and then what else for academic guidance, from my previous I have stated regarding the uum online learning, so that portal can also be academic guidance for us as a student because from that uum online learning we can get

lecturer notes, we can get information and also for e-resources it self.

9. How do reliability in terms of working hours, communication, and responsiveness to student needs?

Jawaban: In terms of working hours, in terms of communication and responsiveness is very subjective also, so I will explain in terms of working hour, this faculty have a very consistent and publish schedule, like its clearly stated in every office, like working hours from this time to this time, that is I called its very published and consistent schedule that help us to we can access to this published schedule so that we can arrange our time, like when can go to the office. For example, my self, I have problem, like for example we have stated about the crashed subject, so it is very responsive that they only 2-3 working days to actually settle the this problem. So I really believe that these working hours, communication and responsiveness is very reliable at the uum.

10. What's your opinion, is the responsiveness of lecturers a factor in academic service quality?

Jawaban: I think the responsiveness of the lecturers is can be consider as a factor in academic service quality, because for example this responsiveness of lecturers can actually influence the factor for the student satisfaction, our learning effectiveness, and our student engagement and motivation. I believe that the responsiveness of the lecturers is a factor in academic service quality

11. Does the academic institution effectively measure and evaluate the quality of academic support services, such as tutoring, writing centers, and career counseling for students?

Jawaban: I think the academic institution effectively measure and evaluate the quality of academic, in terms of measure, evaluation so I think the uum have these platform called e-cevas. I think e-cevas is one of the effective measure of the evaluate the quality of academic support. For example, in e-cevas we have a lot of indicators, for example like is the good teaching, the profesionalisme lecturer and I think in uum have a very good measure and

evaluation system and it is very effective to looking the quality of academic support services. In the clinic academic it self, we give counsutation too.

12. In your opinion, how responsive are academic advisors and counselors? How does this impact students?

Jawaban: So I think the academic advisor is very responsive like exam started before, the academic advisors is very responsive to the problem arise by the student. This semester we have problem where the seat available its so enough for the student and so on. So, that is is the time when the academic advisor are very responsive to solve these problem and eventually they have solve by these problem by adding more seat, adding another group that is like I said the academic advisors is very responsive

13. Are surveys and feedback mechanisms for assessing and improving the responsiveness of academic services effective in evaluating services for students?

Jawaban: I think e-cevas is one of the answer and we also have the student representative counselor we called MPP. The MPP it self help also sometimes give the through the google form for the student to actually express they are satisfaction to the sertences infrastructure and so on. I think that is one mecanisme is used.

14. Are the practices provided in responding to student complaints and concerns to maintain the level of responsiveness carried out optimally and sustainably?

Jawaban: It is very carried out optimally and sustainably, optimally is that if we have a problem and so on we actually need to only 2-3 working days to problem will be settled it is very suistanable because the data collection and the transparency, it is very reliable, we can rely to the expertise of the staff and so on to actually help and solve the problem, so it is very suistanable and optimally

15. How do lecturers respond to students' questions and input? In your opinion, is there anything that needs to be improved regarding these responsive actions?

Jawaban: I think the context of the lecturer respond the student questions, it is very good but I also think there is a lot of things to be improve. For example, in my personal experience, where the lecturer have some kind of meetings to attend, when these happen is actually sometimes can very last minute, last minute habahan kepada student, so this can be problem, sometimes we are already on a way to the class so I think the lecturer need to be more responsive if they have of these kind of urgent meeting, they need to cancel class and so on but otherwise in the context of how does the lecturer respond to the student question and input.

16. How fast is the faculty's responsiveness to submissions or processing of letters submitted by students?

Jawaban: I think it is very confinient the time taken for the faculty to actually submission or proceeding the letters because for the example If I'am the one who handling letter for proper letter, it does'nt take more than 1 week to be approve. I think the lecture it self is very responsive to the letters and submission the have been need by the student what I mean like sometimes the student need to go to sertences programme, for example, I'am participating in some competition so I cannot go to the class and I have exemption letter and once I uploaded into the uum portal so the lecturer it self is very responsive to approve my letter and then my attendance will be count, that's what I mean the faculties and lecturer responsive to submission is very good and very fast.

17. What practices are expected to improve academic advising services for students?

Jawaban: In my opinion they can be like technology intergration, for example if we have some kind of problem and so on we need to got physically to attend the faculty the office to actually help us with our problem, that sometimes can be challenging to the student it self because not all student know where to refer if they have sertences problem in the academic, so we'll having this technology that student need to actually access any website or any

portal, so by doing this we can actually enhance academic services itself, for example if we have this kind of technology then student doesn't need to waste their time, money to go office. Sometimes the problem only little or doesn't big enough for actually go and so by the having this kind of technology we can save our time for the student.

18. How does the guarantee of data security and privacy in the portal? How much does this impact students' trust in the institution's digital services?

Jawaban: I think in this context, it is very guarantee that the our data security and privacy in the portal is reliable. For example, in the uum portal itself, if they want to collect data they will ask permission first and that is very good, because we know our rights. So I think this so reliable. If we talking about the university portal there is no hacking activity happen.

19. In your opinion, how important is accreditation in providing quality assurance of academic services?

Jawaban: I think it is very important because when we have this kind of accreditation, we can actually be reliable sources for the industry to take as the employee. For the example, accreditation we can actually enhance the credibility and the reputation itself. For example, if we are from uum then they would know uum is top 10 in Malaysia and that is important accreditation to providing quality assurance of academic services. So accreditation it can be a framework where we want to express our credibility recognition, because the accreditation can signify and institution commitment to quality, potentially and practicing student.

20. Has the faculty provided fairness and transparency in grading and assessment processes?

Jawaban: In my personal experience, faculty have provide fairness and transparent in terms of grading and assessment process. For example, when we are in new semester in week 1 the lecturer will provided us like so how the evaluation will be going, what is the assessment that we need to comply as a

student, how is the carrymark proportion. So I think it is very fair and very transparent because the student know everything that they need to know regarding grading and assessment process

21. What is the treatment in supporting the empathy given by the lecturers in terms of academic service quality?

Jawaban: they are very understanding and acknowledging the student challenges, in my personal experience their recognize personal constancy for example there is lecturer who acknowledge individual issue like family issues, half consist and difficulties which them strict their empathy and willingness to support and not only that the lecturer also providing are very validating emotional responses. For example, when the student express their feelings of stress and frustration, so there is lecturer very welcoming and opening communication they are willing to listening to problem student and so on.

22. How important is equality for all student elements? Does it provide equal access to academic services for disabilities students?

Jawaban: in the uum it self, there is very good equality for all student because right now in SoG it self they have these kind of specific waze for disability student for them to berjalan. So I think, it is very uum have provide very equal access for academic service for these type of student.

23. How important is equality for all student elements? Does it provide equal access to academic services for underrepresented backgrounds students?

Jawaban: in terms of equality it self, UUM has provide good equality for student especially from the low income family when they have a lot of bantuan for example we have food bank, we have bantuan kewangan dan sebagainya so its very good the UUM has provide very equal access to all of the needed group

24. What is the culture of empathy between lecturers, staff and students? Do students feel heard and supported in their educational journey?

Jawaban: as I stated previously, there are very good of culture empathy

between lecturers, staff and student. As a student it self I feel heard and sometimes I feel supported in my journey for example if I have certain problem when I didn't have a motivation and so on. So when im talking to lecturers that iam comfortable to talk so the lecturer always give me spirit and motivation to actually continue the journey and so on and their also the staff they have been actively talking.

25. How can communication and empathy be established between students and lecturers, thereby creating an environment where concerns can be addressed without fear of judgment?

Jawaban: establishing effective communication and emphaty between student and lecturer is crucial for creating a positive learning environment, when everyone feel heard and supported, in my opinion there have a factors and strategy to be consider. First, ofcourse we must to build culture of openness and respect. For example, if we have some lecturer that we are the relationship is very good, so we to actually respect them and then we also have to promote the two way communication.

26. In the context of international students, how much attention do lecturers give so they can show empathy by overcoming cultural differences and language barriers?

Jawaban: In the UUM, we have this kind of group A/B/C for subject. Group A is actually suggested for the all international student for them to take the group because the group A most probably used the English for first languages for this class. But the lecturer there are very professionals, memang lecturer ada bagi saranan untuk mereka changes to group A but if the international student didn't willing to do so, then the lecturer will used both languages to ensure the international student doesn't understanding the context. Basically, the lecturer will provide the lecturer notes in both languages in malay and in English. So this very hardful for the international student that didn't willing changes the group

INFORMAN IV SOG UUM

TRANSKRIP WAWANCARA

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UMJ

(*Purposive Sampling, School of Government University Utara Malaysia*)

A. Identitas Informan

Nama : Pooja Manogaran
 Hari dan Tanggal : 5 Februari 2024
 Waktu : 14.30 – 15.40
 Tempat : Zoom Meetings

B. Daftar Pertanyaan

1. What is the response about infrastructure such as classrooms? Has it met students' expectations?

Jawaban: I have fifty-fifty feeling proceed. So I believe that the infrastructure need to change a little effect, like I said, it better if we have smart tv, smart computer so that what I would was out there it was straight to our tab ratherthen us writing the notes. Some points it getting better, but I hope it will be more involve. It will better for us to shift faster ratherthen us staying there because then more be effecting us not only in education but in economically and uum have a really really big library and have a 2 types different libraries, one is back one and other place the behind one is actually even to use a lots of student and discussion we are having study week so have a lots of student in library and our library is actually kind of languagefull because we have people behind library to help people who ask any question regarding anything.

2. What is the impact of the university's physical infrastructure, such as classrooms and study rooms, on the perception of the quality of academic services among

students?

Jawaban: Ofcourse we have both of physical and non-physical classes but ofcourse during the physical classes we do need good infrastructure like tables, chair but also the other respected if we have smart computer ratherthan whiteboard. So I hope like, in the future. We have like a better technology, to have better connectivity from lecturer to student. The physical infrastructure is good but at the same time its not to student friendly in terms of outcome chased its not enough, like not strong enough. Like I said, my lecturer was suggesting to have smart tv or smart computer, so everything he write on the board he just transferred to our tab ratherthan us using the slide and us not understanding what the slide, maybe it just transferred to our tab or something atleast we can see the notes.

3. Does the institution provide access to the latest books and journals or theses through e-library services to students?

Jawaban: So I believe uum also have it and also have online library and in online library we have past year, journals. In our portal we can as student we have own portal, so every student can access e-library direct with the portal in one of the part in e-resources there is e-library. So there is we can find journals or even past years, so right now because the final is going on, so ofcourse most of student full reader ratherthan going the library will go to in the portal to find our past year.

4. Does the information system used provide ease of access and meet the needs of students?

Jawaban: Ya, very ease of access. Because like I said to you, for example the site of e-resources its very easefull because I can saving a lot of time, energy and money instead of we are going to library because I still out ratherthan inside uum, I'm very very like because we have portal, e-learning and also e-library.

5. What the main indicators of the quality of academic services in tertiary institutions for students?

Jawaban: We have very very many a lots of tertiary indicators, first, we as student need is a good lecturer or good educator because without the good educator you will never be able to be something or someone that we are in the future and so on. So I believe that indicators for us to have very good teacher to teaches to help understand the topic that we learn in school. In uum, they will teaching us and guide us. So, I believe that other indicator as a lecturer, need to have very one to one interaction to have better understanding.

6. What is the role of faculty expertise and engagement in improving the expected quality of academic services?

Jawaban: Ofcourse we all know in uum or any university out there to engage and be and be piority role because we have advance ofcourse we believe that every university produce good product as in student, so I believe like how produce a good lecturer is someone who teaches. So I believe mentorship as lecturer will give a good guidance it self like that, so surrounding a good staff, a good lecturer have give a mentorship guidance and hons our academicy because I know most lecturers is very very well smart, so basically get the knowledge from them. So its important faculty to help us, help them to connect the student but we need adapt to the situation so faculties provide infrastructure or even any good stuff, good place like uum it self, we have gokart a lots of activity.

7. How is administrative efficiency and responsiveness in providing quality academic services felt by students?

Jawaban: im SoG so I cannot simply go to another school and ask for something, I need to go through my self. So ofcourse that is a bit problem because its not selaras because it is hard for us. If we have any problem or anything, we can always go up to HEP and they always be help. They have mostly handled who stands with student like us, so basically other than the department, the time table the communication, but the transparency the technology we have online activity alots, the technology part is quite good

because we have Webex a lots other technology.

8. How do universities and colleges ensure the reliability of the academic services, such as class scheduling, course availability, and academic guidance?

Jawaban: Actually we have add drop system to add for the next semester and honestly the other day I have more problem because I have very limited subject next semester. Luckily, we have penguruan BPM and he leading to open another class for the subject, he can do for my major but he can't do for my minor. But he took the administrative open another class to help our student because they are in final year to graduate on time.

9. How do reliability in terms of working hours, communication, and responsiveness to student needs?

Jawaban: SoG lecturers are very nice, when I ask the lecturer for extention in 2 am texted in the group and his said okay. So, I will say, our lecturer are very nice, they're not strict, they're very responsive especially the female one, they're very friendly, they act we're friends and their communication are very nice. I believe that their always working more than working hours because their must answer question from the student, they must see the paper, they must see the assignment student of course their doing after working hours.

10. What's your opinion, is the responsiveness of lecturers a factor in academic service quality?

Jawaban: So you must ask properly and the lecturer of course respond very nice properly. So I say its important responsive communication, of course student need to must appreciate.

11. Does the academic institution effectively measure and evaluate the quality of academic support services, such as tutoring, writing centers, and career counseling for students?

Jawaban: E-cevas is something we measure to evaluation of the lecturers, we have e-cevas in our portal. Every semester we evaluate lecturers based on how work up, notes replace the time or cancel the class. We have to must be honest

what the lecturer them and they cant know who's is the one evaluate them but they can know what is the comment that record.

12. In your opinion, how responsive are academic advisors and counselors? How does this impact students?

Jawaban: Academic advisors I would said yes, there are very responsive. Dr Sharifuzah she is nice, she always helpful. They open consultation for the student who need help, which is its normal for as a chair person but she still is that. So I believe there are very very nice because good lecturer or good academic admission then they must have good environment to make a move a positive impact to student.

13. Are surveys and feedback mechanisms for assessing and improving the responsiveness of academic services effective in evaluating services for students?

Jawaban: One thing about e-cevas, everyone is must do it, if you don't do e-cevas you cant print final exam slip. So it is important and its very good initiative because then the lecturer also can know they are the job, they can get better, to improve better. so ofcourse its good things. It is very important because we can get to know how the teacher is good and we can evaluate them.

14. Are the practices provided in responding to student complaints and concerns to maintain the level of responsiveness carried out optimally and sustainably?

Jawaban: I think that through e-cevas we can represent complaints about how teachers teach, how they complain about learning and as I said earlier, Dr Sharifuzah also receives consultations from students regarding complaints experienced by students and both of these things are an effort to maintain the level responsiveness that can be carried out sustainably and optimally.

15. How do lecturers respond to students' questions and input? In your opinion, is there anything that needs to be improved regarding these responsive actions?

Jawaban: Overall, as I said earlier, the teachers are very, very responsive. when studying, they will warmly answer every question asked by students and every

teacher is also very responsive, so I think we just need to maintain this kind of responsiveness.

16. How fast is the faculty's responsiveness to submissions or processing of letters submitted by students?

Jawaban: Actually we don't really do with letters because we have email, so any letters will go through email rather than us going to office letter but if submission of assignment, yes we do have.

17. What practices are expected to improve academic advising services for students?

Jawaban: I think I preferably go with how currently they are mostly dealing with mental health. They have a special activity or we can screening or something to get more better to the student, because we are dealing with mental health issue currently so maybe they can help recruit the counselors to understand what other student concern. They can do like mentor mentee, they can have understand maybe student bad in their assignment or result. So they can have 1 to 1 discussion to get better.

18. How does the guarantee of data security and privacy in the portal? How much does this impact students' trust in the institution's digital services?

Jawaban: regarding the portal, the portal has not problem because each one of us have different username and password. Unless you give them our username or password so they can be able to get in. so, uum portal kind of strong. But I will say the privacy is private, only certain people can access it but everyone cannot access it unless you give them your password. So its secure.

19. In your opinion, how important is accreditation in providing quality assurance of academic services?

Jawaban: its not about the ranking, we have private university where they are ranking its good but they don't have MQA. I think accreditation its important to each public university mostly have them.

20. Has the faculty provided fairness and transparency in grading and assessment

processes?

Jawaban: its very very fair and very transparent on the carrymarks. Ofcourse there are some lecturer were very nice enough, maybe for the presentation they will give extra 1 point because some very talking, very representation. So, they would marks based on credibility of answer. So they are very fair lah ofcourse.

21. What is the treatment in supporting the empathy given by the lecturers in terms of academic service quality?

Jawaban: for me emphaty, our lecturer very very nice they will text the student privately to give consultation. So, I believe that they are such way very emphatic. Some student they forget to submit their assignment, so the lecturers will privately to messages them, ask them, why haven't you submitted the assignment. Even SoG BPM they are very supportif.

22. How important is equality for all student elements? Does it provide equal access to academic services for disabilities students?

Jawaban: equality its important to me and BPM it self there are very nice because even though im Malaysian but I have receive important big minority because most lecturer are okay with me. I came from minority and they are okay with me, they are equal. But not also for me, but equality for disabilities its important because they all of us are student. No matter who are you, what ever you are, as long as you study, so it its important to everyone be treatfully. Acceptance and equality is given.

23. How important is equality for all student elements? Does it provide equal access to academic services for underrepresented backgrounds students?

Jawaban: I don't think so the lecturer care about the background, did you know there are some student so actually rich overhere but everyone came here to study the equal education needs and their are own effort. Everyone in UUM its same equal academic service and equal access

24. What is the culture of empathy between lecturers, staff and students? Do students feel heard and supported in their educational journey?

Jawaban: ofcourse some lecturer there are very supportive find until today, they will help you when you need help, like I've said before, my friends his father passed away and the lecturer supporting personally and consuling him and saying sorry for the lost. So I believe the lecturer are very nice and in my minor BPM are really nice. They are very emphatytic and they are supportive to our jorney. When student late submit their assignment, they will check personally and they will ask.

25. How can communication and empathy be established between students and lecturers, thereby creating an environment where concerns can be addressed without fear of judgment?

Jawaban: i did say, to improve move a mental health student its better for us to have a weekend or a sharing session curios stress and environment 1 to 1 communication from academicssion or caunselors. So I believe where student have mentor mantee, have personal problem sharing where some student what should not just study so even feel unheard and they can ask and they can help share their problem. By doing so, the communication between student and lecturer are effective and there will be happy, there are no very much judge and ofcourse the lecturer need to be goodness because some student there are very quiet people, the lecturer are good listener and must be aware of mental health.

INFORMAN I FISIP UMJ

TRANSKRIP WAWANCARA PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UMJ (Purposive Sampling, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta)

A. Identitas Informan

Nama : Nida Handayani S.IP., M.SI
 Hari dan Tanggal : 20 Februari 2024
 Waktu : 13.30 – 14.15
 Tempat : Ruang Kaprodi Ilmu Administrasi Publik

B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana tanggapan dampak tentang infrastruktur fisik seperti ruang kelas, ruang dosen, dan ruang baca?

Jawaban: Ruangan dosen, tenaga pendidik, pimpinan menurut saya sudah terpenuhi, dibilang cukup juga tidak karna masih ada dosen yang tidak memiliki ruangan dosen. Ruang kelas juga makin banyak penyebarannya, karna prinsipnya semua Gedung masuknya milik universitas. Jadi penempatan ruang kelas tidak sebatas di Gedung Fisip saja, bisa menggunakan Gedung lain. Untuk proses pembelajaran tatap muka aman, luring, daring hybrid juga sudah terpenuhi, mungkin yang belum terakomodir sempurna seperti laboratorium misalnya, apakah lab sudah memenuhi, menurut saya sih belum karna kebutuhannya lebih dari itu

2. Apa dampak infrastruktur fisik universitas, seperti ruang kelas dan ruang belajar, terhadap persepsi kualitas layanan akademik di kalangan mahasiswa?

Jawaban: Kalo berbicara infrastruktur fisik dibilang 100% terpenuhi juga

belum tapi dikatakan kurang juga tidak, tapi ada beberapa hal yang prinsipnya harus dipenuhi adalah untuk mendukung kegiatan tridarma perguruan tinggi dosen dan mahasiswa, mungkin yang belum terakomodir sempurna seperti laboratorium, apakah laboratorium sudah memenuhi, menurut saya sih belum karna kebutuhannya lebih dari itu. Kalo benchmarking ke perguruan tinggi lain, kita kekurangannya di kebutuhan infrastruktur lab, karna kurikulum sekarang berbasis OB (Outcome Based on education) penguatan pada praktik-praktik seperti kajian-kajian namun secara infrastruktur hal tersebut belum memadai juga. Kebutuhan lab bukan hanya butuh ruangan tapi butuh infrastruktur teknologi yang mendukung seperti penyediaan beberapa PC yang bisa diakses/digunakan oleh mahasiswa untuk melakukan kegiatan seperti kajian atau pelatihan.

3. Apakah institusi memberikan akses terhadap buku serta jurnal atau thesis terbaru melalui layanan e-library kepada mahasiswa?

Jawaban: Untuk e-library belum ada karna rata-rata di perguruan tinggi lain based nya google scholar aja. Kalau di UMJ adanya repository sebenarnya, tapi kalau website perpustakaan masih terpisah jadi sistemnya tidak saling terkait. Untuk mengakses publikasi dosen disediakan juga fisiknya di ruang baca, untuk yang digital bisa diakses langsung melalui akun google scholar dari dosennya atau di repository UMJ.

4. Apakah sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: Siakad dan edlink belum cukup karna yang lemah adalah sistem integrasi nya, masih ada beberapa hal yang tidak terintegrasi secara sempurna. Kadang masih banyak sistem yang digunakan contohnya untuk penilaian kinerja dosen gabisa langsung narik data, jadi harus secara manual. Banyak fitur yang bisa difungsikan namun belum bisa difungsikan secara sempurna. Jadi sistem digunakan belum optimal namun kalau dilihat peningkatannya sudah meningkat kalau dibanding dengan perkembangannya adaptasinya agak lambat. Jika

dibandingkan dengan elearning sebelumnya, siacad lebih complete dan lebih berkembang cukup meningkat fungsinya. Penggunaannya juga sangat memudahkan di edlink dan siacad, di siacad sudah bisa cek keuangan, mata kuliah yang tertinggal & sudah lulus, KHS.

5. Apa peran keahlian dan keterlibatan fakultas dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang diharapkan?

Jawaban: Terkait dengan penjadwalan kelas juga ada keterlibatan fakultas karena sinkron jika jadwal mata kuliah dari prodi sudah ditentukan maka melalui akademik baru jadwal tersebut akan di sahkan oleh dekan, terkait dengan ketersediaan kelas juga merupakan hasil diskusi dari prodi dan akademik. Jadi dapat dikatakan keterlibatan fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu handal dalam memastikan proses akademik yang berlangsung.

6. Bagaimana efisiensi dan daya tanggap administratif dalam memberikan layanan akademik berkualitas yang dirasakan mahasiswa?

Jawaban: Untuk daya tanggap pada prinsipnya perguruan tinggi itu memberikan pelayanan pada asas saling menghormati, jadi memang kami memaksimalkan dalam responsivitas namun memang untuk prosesnya memakai sistem birokrasi jadi memang membutuhkan waktu dan memang adanya perpindahan mekanisme dari sikad ke siacad, jika mahasiswa ada problem misal terkait pembayaran dan tidak bisa ditangani oleh tim akademik maka harus ditangani oleh unit pusat informasi dan komunikasi di tingkat universitas ketika terjadi malfungsi pada sistem.

7. Bagaimana keandalan universitas dan perguruan tinggi dalam memastikan layanan akademik, seperti penjadwalan kelas, ketersediaan kursus, dan bimbingan akademik?

Jawaban: Penjadwalan dikelola dari prodi, kalau mata kuliah sudah ditentukan dari kurikulum sesuai dengan semester ganjil/genap. Prodi memastikan setiap mahasiswa mendapatkan kelas pada setiap mata kuliah. Prodi mencatat berapa

jumlah anak dalam setiap Angkatan untuk menentukan jumlah kelas yang akan dibuka lalu akan disinkronisasikan dengan akademik. Ketersediaan mata kuliah melalui hasil dari evaluasi dan melalui diskusi oleh prodi dan akademik

8. Bagaimana keandalan fakultas dalam hal jam kerja, komunikasi, dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: akademik atau dari prodi sendiri berupaya membuka komunikasi secara terbuka kepada mahasiswa maupun dosen dan dapat menjadi penyambung komunikasi antar fakultas, dosen dan mahasiswa. Mahasiswa diberikan kebebasan untuk melakukan konseling atau konsultasi terkait keluhan akademik maupun non-akademik asal tidak mengganggu kehidupan pribadi. Terkait jam kerja karena perkembangan teknologi, rasanya ruang-ruang kerja seperti ini antara dibutuhkan/tidak karena bisa menggunakan ruang-ruang obrolan online seperti WhatsApp atau Telegram.

9. Menurut anda, apakah ketanggapan dosen menjadi salah satu faktor dalam academic service quality?

Jawaban: Dosen harus responsive, saya rasa sih wajib asal dengan syarat mahasiswa juga tidak menuntut untuk direspond cepat diluar jam kerja. Responsivitas merupakan tugas dan tanggung jawab professional seorang tenaga pengajar. Jadi, pada dasarnya diperlukan rasa saling menghormati dan mengerti waktu dan cara berkomunikasi yang baik.

10. Apakah institusi akademik telah secara efektif mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan dukungan akademik, seperti bimbingan belajar, pusat menulis, dan konseling karir bagi mahasiswa?

Jawaban: melalui Edom, sudah ada rekap hasil namun diolah dulu. Semester ini masih mending, kalau semester sebelumnya masih berbentuk angka-angka mentah. Kalau sekarang sudah ada dalam berbentuk scoring, scoring baru tersistem baru ini. Sebelumnya laporan kinerja dosen sudah ada tapi dilakukan secara manual (gform), kalau sekarang sudah tersistem di siacad, kalau sekarang di siacad bisa ngunci dalam artian kalau belum mengisi maka nilainya

belum keluar, kalau di sistem sebelumnya (e-learning) bisa di skip.

11. Menurut anda, bagaimana daya tanggap pembimbing dan konselor akademik? bagaimana dampaknya bagi mahasiswa?

Jawaban: prodi mencoba merangkul mahasiswa jadi prodi tidak menutup pintu artinya silahkan mahasiswa mau curhat atau konsultasi asal tidak mengganggu kehidupan pribadi

12. Apakah survei dan mekanisme umpan balik dalam menilai dan meningkatkan daya tanggap layanan akademik berjalan secara efektif dalam evaluasi pelayanan bagi mahasiswa?

Jawaban: hasil edom diketahui dosen dan pimpinan terkait penilaian dan di akreditasi juga sangat penting, karna setiap akreditasi ditanyain perihal monitoring dan evaluasi terkait penelitian dan infrastruktur, tindak lanjut menjadi kebijakan ke depan. Misal ada dosen yang mendapat banyak kritik dari mahasiswa maka akan memungkinkan di semester depan tidak diberikan atau dikurangi mengajarnya. Kadang penilaian dari mahasiswa baik semua, itu menjadi ambigu pada pengambilan keputusan tapi tetap menjadi acuan.

13. Apakah praktik yang diberikan dalam menanggapi keluhan dan kekhawatiran siswa untuk mempertahankan tingkat daya tanggap dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan?

Jawaban: Salah satunya prodi juga mencoba membuka lebar-lebar jika ada konflik antar dosen dengan bimbingannya, melalui komunikasi terbuka konflik antara mahasiswa dengan dosen jadi prodi bisa sebagai penyambung komunikasi.

14. Bagaimana respon dosen terhadap pertanyaan dan masukan mahasiswa? Menurut anda, adakah yang perlu ditingkatkan dari tindakan responsive tersebut?

Jawaban: pada prinsipnya perguruan tinggi itu memberikan pelayanan pada asas saling menghormati. Dosen harus responsif? Menurut saya wajib asal dengan syarat siswa juga tidak menuntut di luar jam kerja. Kenapa wajib

responsif karna merupakan tugas dan tanggung jawab secara profesional.

15. Seberapa cepat daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat yang diajukan oleh mahasiswa?

Jawaban: Terkait pengajuan surat sudah bisa diajukan via online ya, kalau pimpinan sedang ada di kampus normalnya gak akan lama ya sekitar 3-4 hari kerja.

16. Apa praktik yang diharapkan untuk meningkatkan layanan bimbingan akademik bagi siswa?

Jawaban: Memberi motivasi ke dosen dan mahasiswa. Contohnya terkait pendaftaran sidang, kita akan komunikasikan ke mahasiswa dan dosen untuk segera menyelesaikan. Prodi juga harus turut proaktif, ini sebagai bentuk menjaga akreditasi dan meningkatkan layanan akademik.

17. Bagaimana jaminan keamanan data dan privasi dalam portal? Seberapa besar hal tersebut berdampak pada kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital institusi?

Jawaban: Kalo siakad sejauh ini pembajakan sih engga, tapi kalau email UMIJ pernah mengalami ancaman, tapi kalau dibilang aman juga saya gak yakin, tapi kalau sistemnya pernah bermasalah, ya pernah. Kalo pembajakan tidak tapi kalau sistemnya error tidak sesuai penempatan fungsinya sering terjadi. Contohnya posisi pertemuan tidak tersusun secara berurut, kadang-kadang terjadi.

18. Menurut anda, seberapa penting akreditasi dalam memberikan jaminan kualitas layanan akademik?

Jawaban: tentu sangat penting, RPS merupakan salah satu komponen penilaian dalam pembelajaran. Akreditasi itu komponennya banyak, salah satunya pelayanan tendik, prodi, pimpinan itudinilai dan bagaimana pelayanan fakultas, bagaimana proses pembelajaran dosen kepada mahasiswa dan menjadi bagian komponen penilaian, jumlah publikasi dosen dan mahasiswa juga jadi salah satunya.

19. Apakah fakultas sudah memberikan keadilan dan transparansi dalam proses penilaian dan penilaian akhir?

Jawaban: Penjelasan tentang penilaian itu termuat di RPS, jadi bukan masalah transparansi tapi RPS nya ada atau tidak. Di awal pasti dosen akan menjelaskan tentang kontrak kuliah yang ada di RPS karna RPS sebagai pedoman terkait materi & penilaian. Realisasinya banyak dosen yang tidak menjelaskan RPS & membagikannya.

20. Bagaimanakah perlakuan dalam mendukung empathy yang diberikan oleh dosen dalam academic service quality?

Jawaban: Kalo saya menerapkan prinsip adil itu bukan berarti sama, misalnya bimbingan. Saya tidak hanya sekedar memahami bahwa dia harus menyelesaikan tugas akhirnya, karna setiap mahasiswa memiliki perbedaan dalam penerimaan pemahaman yang diberikan. Jadi prinsipnya adil bukan berarti sama.

21. Seberapa penting kesamarataan terhadap seluruh element mahasiswa? Apakah memberikan akses yang setara terhadap layanan akademik bagi penyandang disabilitas?

Jawaban: Kalo saya menilai di Fisip sendiri karna gak banyak, di UMJ sendiri difasilitasi untuk disabilitas yang mengakomodir kebutuhan disabilitas. Kalo pembelajaran, sesuai kebutuhan. Seperti contoh mahasiswa tunanetra, biasanya mereka membawa laptop khusus sendiri dan pasti ada perbedaan perlakuan seperti contoh saat ujian akhir mereka ada ruangan tersendiri dan ada yang nemenin untuk bantu nulisin, itu dulu saat ujian tertulis. Tapi kalau sekarang sudah ada teknologi, mereka menggunakan laptop khusus ada fasilitas lift juga boleh digunakan dari lantai 1 bagi disabilitas.

22. Apakah institusi memberikan kesamarataan terhadap layanan akademik bagi mahasiswa dari latar belakang yang kurang terwakili (kurang mampu)?

Jawaban: di kita ada lazis, pasti akan kita arahkan ke beasiswa lazis dan pasti lazis akan bantu. Beasiswa jga sangat banyak di UMJ, jadi melalui skema

beasiswa ini tentu akan sedikit meringankan mahasiswa yang kurang mampu agar tetap dapat menempuh pendidikan.

23. Bagaimana komunikasi yang terjalin dan empati antara mahasiswa dan dosen, sehingga menciptakan lingkungan di mana kekhawatiran dapat diatasi tanpa takut dihakimi?

Jawaban: Prodi sangat terbuka kepada mahasiswa untuk melakukan konsultasi akademik maupun non akademik, biasanya mahasiswa di himpunan juga sering melakukan konsultasi terkait acara yang dilakukan. Prodi mendengarkan dan memberikan masukan jika dibutuhkan.

24. Dalam konteks mahasiswa internasional, bagaimana perhatian yang diberikan dosen sehingga dapat menunjukkan empati dengan mengatasi perbedaan budaya, hambatan Bahasa?

Jawaban: Kita punya beberapa mahasiswa internasional tapi memang tidak banyak, di Administrasi Publik pernah ada dari Somalia, tapi itu dulu. Dia bahasa Inggrisnya setengah-setengah, bahasa Indonesia nya juga setengah-setengah dan biasanya menggunakan bahasa Arab. Seharusnya pada saat proses penerimaan itu ada pelatihan bahasa dulu secara intens.

INFORMAN II FISIP UMJ

TRANSKRIP WAWANCARA
PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA
SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UMJ
(Purposive Sampling, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Jakarta)

A. Identitas Informan

Nama : Muhammad Khoirul Anwar, S.Sos., M.Si
Hari dan Tanggal : 14 Maret 2024
Waktu : 12.37 – 13.21
Tempat : Ruang Laboratorium Administrasi Publik

B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana tanggapan tentang infrastruktur seperti ruang kelas? Apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa?

Jawaban: Untuk mahasiswa DAP sudah diberikan ruangan kelas juga tapi intensitas kita belajar yang harus tatap muka itu sedikit jadi saya juga memanfaatkan laboratorium AP sebagai tempat mahasiswa DAP yang kalau lagi datang ke kampus baik sekedar hanya untuk ngobrol atau diskusi

2. Apakah institusi memberikan akses terhadap buku serta jurnal atau thesis terbaru melalui layanan e-library kepada mahasiswa?

Jawaban: Kebutuhan dasar mahasiswa doktoral itu lebih ke akses ke jurnal, sudah di sediakan perpustakaan UMJ sudah melanggan jurnal scopus dan scient direct dengan password dan username yang sudah dibagikan, artinya secara normatif kebutuhan untuk ilmiah dalam konteks mahasiswa doktoral sudah dipenuhi.

3. Apakah sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan akses dan

memenuhi kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: sama dengan mahasiswa sarjana, menggunakan sevima (siakad dan edlink)

4. Apa peran keahlian dan keterlibatan fakultas dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang diharapkan?

Jawaban: dosen memberikan waktu relatif luas untuk melakukan bimbingan dan proaktif ke mahasiswa.

5. Apakah survei dan mekanisme umpan balik dalam menilai dan meningkatkan daya tanggap layanan akademik berjalan secara efektif dalam evaluasi pelayanan bagi mahasiswa?

Jawaban: setiap KRS/KHS sama harus mengisi EDOM, dosen yang tidak mengajar saya pun harus saya isi karna dia di jadwal mengajar semester ini jadi mahasiswa harus mengisi semuanya, harusnya tidak seperti itu, yang mengajar saja harusnya.

6. Bagaimana respon dosen terhadap pertanyaan dan masukan mahasiswa? Menurut anda, adakah yang perlu ditingkatkan dari tindakan responsive tersebut?

Jawaban: memang ada dosen yang menyampaikan materi walaupun tidak disetiap perkuliahan, tapi memang lebih banyak diskusinya. Sistematisnya ketika perkuliahan di buka, diberikan topik maka akan lebih mudah untuk memantik diskusi.

7. Seberapa cepat daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat yang diajukan oleh mahasiswa?

Jawaban: sama saja pengajuannya melalui staff administrasi bagian surat menyurat

8. Apa praktik yang diharapkan untuk meningkatkan layanan bimbingan akademik bagi siswa?

Jawaban: terkait transparansi dan kejelasan mengenai biaya yang di cover dari beasiswa, meliputi kegiatan akademik yang seperti apa dan bagaimana. Karna

butuh kejelasan unsur biaya dari beasiswa itu sendiri termasuk agenda apa saja atau aktivitas yang dilakukan pada program doktoral.

9. Bagaimana jaminan keamanan data dan privasi dalam portal? Seberapa besar hal tersebut berdampak pada kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital institusi?

Jawaban: terkait keamanan data gak ada masalah karena saya juga tidak terlalu aktif menggunakan sevima jadi belum pada posisi menemukan masalah

10. Menurut anda, seberapa penting akreditasi dalam memberikan jaminan kualitas layanan akademik?

Jawaban: dari penerimaan jumlah mahasiswa juga harus dibatasi bergantung dengan professornya, kalau terlalu banyak dan ada yang macet dan yang lulus hanya separuh juga berpengaruh terhadap akreditasi terkait dengan ketepatan waktu. Terkait keikutsertaan program PDDikti hibah penelitian disertasi tapi belum pernah ada yang lolos juga. Secara normatif idealis kalau di luar negeri semua dosen dalam konteks mengajar, semua yang mengajar sudah tersertifikasi dosen tapi kalau keahlian/bidang tertentu memerlukan sertifikasi tapi untuk saat ini sertifikasi bukan persoalan yang mudah seperti sertifikasi sebagai analisis kebijakan, itu belum ada yang punya. Tapi apa boleh dikatakan tidak berkompeten padahal sudah professor, ini yang merupakan persoalan bersama. Karna mendapat sertifikasi bukan persoalan yang mudah. Saat ini Fisip UMJ sedang berupaya mengakses sertifikasi karna asosiasi diperuntukkan untuk ASN dan akses hanya untuk ASN. Harapannya bisa bekerja sama dengan LAN.

11. Apakah fakultas sudah memberikan keadilan dan transparansi dalam proses penilaian dan penilaian akhir?

Jawaban: terkait konversi mata kuliah terhadap kunjungan studi ke luar negeri tapi faktanya yang tidak ikut pun tidak masalah, kalau saya secara pribadi di hadapkan pilihan, tentu saya akan pilih yang tidak memberatkan saya. Tidak ada impact apapun.

12. Bagaimanakah perlakuan dalam mendukung empathy yang diberikan oleh dosen dalam academic service quality?

Jawaban: seperti teman saja, seberapapun usia tetap temn. Tidak ada gap usia.

13. Apakah institusi memberikan kesamarataan terhadap layanan akademik bagi mahasiswa dari latar belakang yang kurang terwakili (kurang mampu)?

Jawaban: ada beasiswa yang diberikan, untuk alumni dapet potongan 50% jadi cukup di untungkan dan meringankan karna hanya mendapat bayar SPP saja.

INFORMAN III FISIP UMJ

TRANSKRIP WAWANCARA PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UMJ (Purposive Sampling, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta)

C. Identitas Informan

Nama : Dwiky Lucky Adiyasha, S.Ap.
 Hari dan Tanggal : 17 Maret 2024
 Waktu : 14.00 – 15.03
 Tempat : *Zoom Meetings*

D. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana tanggapan tentang fasilitas fisik? Apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa?

Jawaban: untuk menunjang *mix method* sudah ada menggunakan *zoom meeting*. Ruang kelas sudah memadai, paling akses perpustakaan aja dengan kapasitas dan referensi yang terbatas. Ini yang harusnya menjadi *concern* di Fisip.

2. Apakah sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: siakad overall sudah bagus, merasa terbantu dengan adanya siakad untuk pengurusan KRS dsb, terkait fitur-fitur seperti jadwal pertemuan untuk bimbingan bisa di elaborasi sama akademik. Kalo dulu di magister masih menggunakan *e-learning* untuk masuk kelas online, submit tugas, due date. Kalo secara fungsi sudah bagus tapi *user intervence* lebih diperbaiki agar lebih *user friendly*. Penggunaan siakad dan edlink ini dimulai tahun 2021-2022

memang ada perpindahan dari *e-learning* ke edlink sempet ngerasain.

3. Bagaimana keandalan universitas dan perguruan tinggi dalam memastikan layanan akademik, seperti penjadwalan kelas, ketersediaan kursus, dan bimbingan akademik?

Jawaban: untuk penjadwalan sudah ada siapa dosen utama dan penggantinya. Tapi kalau ada dosen yang gabisa mengajar biasanya akan *replace* kelas/tukeran jadwal dengan dosen yang lain bahkan kalo gabisa di terusin sampe malem, padahal batas waktu kuliah sabtu Cuma sampe jam 4-5. Cuma kalo ada dosen yang gabisa, minta *replacement class* habis isya dan kadang kita menyesuaikan dia kecuali kita banyak yang engga bisa. Walaupun ada dosen yang menyarankan jadwal *replacement class* dan diskusi. Kalau dari sistem sudah baik, tapi balik lagi dari dosennya kalau gabisa jadi ganti seenaknya.

4. Menurut anda, bagaimana daya tanggap pembimbing dan konselor akademik? bagaimana dampaknya bagi mahasiswa?

Jawaban: kalo respond dosen, saya melihat sudah cukup bagus. Untuk thesis bahkan mereka yang jemput bola. Kadang ketika kita lupa dengan thesis tapi dosen yang proaktif terkait thesis juga sudah dimulai dari semester 3 dan langsung ditunjuk dospem biar cepet.

5. Apakah survei dan mekanisme umpan balik dalam menilai dan meningkatkan daya tanggap layanan akademik berjalan secara efektif dalam evaluasi pelayanan bagi mahasiswa?

Jawaban: proses monitoring dan evaluasi dilakukan pernah datang langsung dan pernah menyampaikan terkait dosen yang jarang masuk sedangkan di magister untuk meluangkan waktu untuk menyediakan waktu kuliah di jumat malam. Masalah yang sering, terkait kehadiran dosen yang tiba-tiba ganti jadwal pernah tiap jumat/sabtu tidak pernah masuk dan *replacement class* di *raple* langsung berapa jam dalam sehari.

6. Apakah praktik yang diberikan dalam menanggapi keluhan dan kekhawatiran siswa untuk mempertahankan tingkat daya tanggap dilakukan secara maksimal

dan berkelanjutan?

Jawaban: setelah melakukan monitoring dan evaluasi terkait yang sering disampaikan yaitu penjadwalan. Itu setelah disampaikan sudah ada perbaikan. Misalnya lebih intens masuknya/menyesuaikan jadwal secara bersama sama *replacement*. Evaluasi hanya dosen yang mengajar di semester tersebut saja yang tidak ngajar, tidak ada penilaian.

7. Bagaimana respon dosen terhadap pertanyaan dan masukan mahasiswa? Menurut anda, adakah yang perlu ditingkatkan dari tindakan responsive tersebut?

Jawaban: Ini untuk responsivitas dosen sudah bagus dua arah masuk dan proaktif juga masuk.

8. Seberapa cepat daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat yang diajukan oleh mahasiswa?

Jawaban: Waktunya sih tentatif ya, karna kan butuh tanda tangan dekan dan kita gatau dekan biasanya sibuk. Kalo saya di magister sebenarnya belum pernah buat surat kemana-mana untuk menunjang thesis. Kalo sistem sekarang hanya 3-4 hari hari kerja itu bagus, sudah ada perkembangan. Karna kalau dulu tidak berlaku seperti itu, kita harus *follow up* sendiri bahkan kalo staff adminnya sulit dihubungi, kita harus visit untuk tulis sendiri permintaan surat.

9. Apa praktik yang diharapkan untuk meningkatkan layanan bimbingan akademik bagi siswa?

Jawaban: seharusnya ada pemisahan kelas untuk yang memang linear, mungkin akan *effort* tapi itu akan membentuk mahasiswa semakin baik.

10. Bagaimana jaminan keamanan data dan privasi dalam portal? Seberapa besar hal tersebut berdampak pada kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital institusi?

Jawaban: sejauh ini sih aman-aman aja ya, tidak pernah ada kebocoran informasi dari akun maupun *hacking*

11. Menurut anda, seberapa penting akreditasi dalam memberikan jaminan kualitas

layanan akademik?

Jawaban: untuk akreditasi prodi sih sudah bagus ya, mungkin terkait kebaruan kurikulum karna kalo dilihat kebaruan di internal memang iya tapi kalo *terupdate* dari regional masih kurang banyak. kita harus rajib observasi di univ lain yang jadi *best practice*, mereka lebih kaya mata kuliah yang nyentuh asia bahkan dunia. Menurut saya, masih kurang, diskursus tambahan mengenai topik yang relevant sekarang tapi beberapa dosen memang sudah *terupdate*.

12. Apakah fakultas sudah memberikan keadilan dan transparansi dalam proses penilaian?

Jawaban: kalo dari penilaian sih sudah tapi terkait keadilan dalam pemilihan judul/topik thesis aja. Untuk yang S1 nya diluar Fisip UMJ ketika mengajukan judul, judul yang biasa pun akan diterima, seakan-akan datang untuk formalitas untuk menyelesaikan thesisnya jadi mereka dipermudah aja. Padahal kalo dilihat ini kaya judul-judul mahasiswa di tingkat sarjana harusnya lebih kaya lagi. Sedangkan untuk yang lulusan S1 administrasi publik udah di *remind* dulu di awal judulnya yang bagus ya gak boleh yang biasa dan itu udah di lakukan di monitoring dan evaluasi. Jika ada perbedaan seperti ini di tugas akhir, kenapa kelasnya tidak di bedakan saja dengan yang lulusan administrasi publik dengan yang tidak.

13. Bagaimanakah perlakuan dalam mendukung empathy yang diberikan oleh dosen dalam academic service quality?

Jawaban: tidak ada perbedaan treatment dan bahasa yang digunakan dapat di mengerti oleh yang paling tua/paling muda. Ini yang bagus, pemahamannya yang baik jadi penyampaiannya baik. Dosen aktif membuat kelompok-kelompok kecil jadi kalau ada tugas-tugas kita harus terbiasa berkomunikasi dengan teman-teman walaupun berbeda usia. Ini menurut saya suatu hal yang efektif yang dilakukan dosen untuk menyatukan dengan perbedaan jarak dan umur yang berbeda, dari komunikasi ini membangun pertemanan.

14. Apakah institusi memberikan kesamarataan terhadap layanan akademik bagi

mahasiswa dari latar belakang yang kurang terwakili (kurang mampu)?

Jawaban: kalo temen-temen yang lulus S1 dari UMJ dan melanjutkan Magister secara linear dengan kedisiplinan ilmu yang sama dapat beasiswa potongan antara 20-75% dan kalau tidak linear juga dapat Cuma persenan beasiswa saja yang berkurang.

INFORMAN IV FISIP UMJ

TRANSKRIP WAWANCARA
PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA
SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UMJ
(Purposive Sampling, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Jakarta)

A. Identitas Informan

Nama : Ahmad Sabil
Hari dan Tanggal : 16 Oktober 2023
Waktu : 16.00 – 17.30
Tempat : *Food Court* UMJ

B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana tanggapan tentang infrastruktur seperti ruang kelas? Apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa?

Jawaban: Dalam fisip saya melihat kondisi daripada infrastruktur nya tidak terlalu baik, karna memang saya merasa ruang kelas atau fasilitas disediakan ini tidak dalam kondisi baik. Beberapa memang ada yang berkualitas baik, tapi beberapa ada yang perlu di perbaiki/di renovasi. Jadi saya rasa dengan tersedianya ruang yang cukup besar dan cukup mahal untuk membeli unit-unit computer tapi tidak dimanfaatkan dengan efisien dan cukup baik saya rasa lebih baik ini dialokasikan untuk ruang lain ataupun kebutuhan daripada program studi lain untuk menggunakannya.

2. Apa dampak infrastruktur fisik universitas, seperti ruang kelas dan ruang belajar, terhadap persepsi kualitas layanan akademik di kalangan mahasiswa?

Jawaban: Saya melihat di Universitas Muhammadiyah Jakarta, saya merasakan bahwa ruang kelas, ruang belajar, atau infrastruktur yang disediakan

terlebih di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik sudah cukup memadai. Fasilitas yang disediakan ini dianggap tidak cukup memenuhi keinginan daripada mahasiswa mahasiswa lain, seperti kurangnya fasilitas dalam lab ilmu komunikasi sebagaimana mereka belajar ilmu broadcasting tidak disediakan cukup alat bagi banyaknya mahasiswa untuk melakukan penelitian penelitian yang telah mereka pelajari.

3. Apakah institusi memberikan akses terhadap buku serta jurnal atau thesis terbaru melalui layanan e-library kepada mahasiswa?

Jawaban: Untuk mengakses buku secara fisik disediakan di ruang baca beserta tugas akhir (skripsi) dari yang sebelumnya, untuk jurnal saya biasanya mengakses diluar e-library karena saya tidak mengetahui terkait akses e-library yang disediakan oleh fakultas maupun universitas. Biasanya ketika ada tugas, saya mencari jurnal melalui google scholar.

4. Apakah sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: Ya sangat memberikan kemudahan akses apalagi perpindahan sistem dari elearning ke siacad sangat berpengaruh besar, mengingat fitur yang terdapat di siacad jauh lebih fungsionalis, efektif, efisien dan mudah untuk digunakan serta sejauh ini sudah memenuhi kebutuhan saya dalam akademik.

5. indikator utama kualitas layanan akademik di perguruan tinggi bagi mahasiswa?

Jawaban: Dalam segi fasilitas memang, dalam hal ini ruang kelas yang memang digunakan untuk proses belajar mengajar, saya rasa masih perlu ditingkatkan atau diperbaharui dari segi unit unit yang ada didalamnya seperti bahkan banyak unit-unit yang perlu diperbaharui seperti infocus ataupun layar led (tv) untuk menayangkan daripada laptop itu seandainya memang perlu menggunakan layar led (tv) infocus ini coba dimaksimalkan untuk dikelas-kelas lain karna dikelas-kelas lain ada yang menggunakan infocus ada yang tidak, ada yang menggunakan infocus ada yang menggunakan tv, jadi saya rasa untuk

penyebaran unit fasilitas ini tidak efektif.

6. Apa peran keahlian dan keterlibatan fakultas dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang diharapkan?

Jawaban: Mungkin untuk meningkatkan layanan akademik, fakultas itu memiliki peran untuk mendorong ataupun memastikan dosen dosen ini dapat memiliki ataupun memberikan asupan ilmu yang memang sesuai tingkatan daripada pembelajaran mahasiswa tersebut karna memang fakultas memiliki fasilitas bahkan kewenangan untuk memanggil ataupun menginstruksikan tenaga pengajar ditingkat fakultas untuk meningkatkan kualitas pelayanan belajar mengajar

7. Bagaimana efisiensi dan daya tanggap administratif dalam memberikan layanan akademik berkualitas yang dirasakan mahasiswa?

Jawaban: Saya rasa sampai saat ini pelayanan administrative yang diberikan oleh fakultas terhadap mahasiswa tidak cukup efisien karna yang saya rasakan sampai saat ini secara administrative terlalu ribet dalam hal birokrasinya secara administrasi itu adalah hal yang cukup krusial untuk mahasiswa karna data data yang dimiliki fakultas itu sifatnya administrative.

8. Bagaimana keandalan universitas dan perguruan tinggi dalam memastikan layanan akademik, seperti penjadwalan kelas, ketersediaan kursus, dan bimbingan akademik?

Jawaban: Saya rasa untuk penjadwalan kelas ini universitas dengan memberikan pelayanan atau mekanisme pengisian krs dengan ketersediaan jumlah kelas yang memadai ataupun memang cukup memberikan banyak pilihan ataupun opsi untuk setiap mata kuliah ataupun jadwal jadwal kelas didalam sistem krs yang terdapat dalam siacad ataupun EdLink. Jadi dalam tiap fakultas, Tingkat ketersediaan kursus ataupun hal-hal yang dibutuhkan mahasiswa sudah cukup dipenuhi oleh universitas. Jadi, untuk bimbingan akademik cukup fleksible dan cukup memenuhi ekspsteasi dari mahasiswa yang ada.

9. Bagaimana keandalan fakultas dalam hal jam kerja, komunikasi, dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: Mungkin dari pihak fakultas, tentu harus melakukan survey terkait apa yang memang dibutuhkan ataupun kendala dari tiap mahasiswa yang ada. Jelas, dalam segi jam kerja dan komunikasi, fakultas berhak untuk memberikan acuan terhadap tenaga pengajar ataupun civitas akademika untuk menjaga kualitas jam kerja dan komunikasi, fakultas dapat mengevaluasi dan terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk tiap mahasiswa.

10. Menurut anda, apakah ketanggapan dosen menjadi salah satu faktor dalam academic service quality?

Jawaban: Menurut saya, ketanggapan dosen juga menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan akademik, karna dengan melihat ketanggapan dosen terkait hal yang ditanyakan ataupun diperbincangkan oleh mahasiswa menjadikan ataupun memastikan kualitas daripada tenaga pengajar dan itu menjadikan acuan bagaimana kualitas dari fakultas dalam menyediakan tenaga pengajar.

11. Apakah institusi akademik telah secara efektif mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan dukungan akademik, seperti bimbingan belajar, pusat menulis, dan konseling karir bagi mahasiswa?

Jawaban: Perlu adanya penyerapan aspirasi ataupun perlu adanya laporan laporan yang diberikan oleh tenaga pengajar ataupun dari para mahasiswa terkait layanan yang dirasakan seperti bagaimana para dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa ataupun bagaimana dosen mendapatkan haknya ataupun mendapatkan fasilitas yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan pengajaran terhadap mahasiswanya, itu diperlukan yang Namanya penyerapan aspirasi ataupun survey terhadap berbagai kegiatan yang terjadi di fakultas. Selanjutnya melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan.

12. Menurut anda, bagaimana daya tanggap pembimbing dan konselor akademik? bagaimana dampaknya bagi mahasiswa?

Jawaban: Bagi saya, daya tanggap pembimbing ataupun konselor akademik ini cukup berdampak, jadi bagaimana tanggapan pembimbing ini dapat mempengaruhi daripada proses belajar ataupun proses pengerjaan tiap tiap kegiatan yang dijalani oleh mahasiswa. Itu dapat menghambat ataupun dapat mempengaruhi kualitas belajar mengajar siswa dan dosen karna memang mau bagaimanapun pembimbing akademik seperti orang tua didalam kampus, yang dapat memastikan proses berjalannya akademik dari tingkatan awal hingga akhir.

13. Apakah survei dan mekanisme umpan balik dalam menilai dan meningkatkan daya tanggap layanan akademik berjalan secara efektif dalam evaluasi pelayanan bagi mahasiswa?

Jawaban: Peran survey dan feedback saya rasa cukup efektif terlebih di fisip, karna memang survey itu diperlukan untuk mengetahui segala macam bentuk hasil baik ataupun buruk dan mekanisme feedback ini bagi saya merupakan penilaian daripada Tingkat kualitas pelayanan dari pihak fakultas terhadap mahasiswa. Jadi saya rasa dengan melihat survey dan feedback ini fakultas ataupun pimpinan dapat memberikan kesimpulan dapat menutupi segala kekurangan yang ada dalam fakultas yang menjadi keluhan ataupun menjadi penilaian mahasiswa terhadap fakultas.

14. Apakah praktik yang diberikan dalam menanggapi keluhan dan kekhawatiran siswa untuk mempertahankan tingkat daya tanggap dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan?

Jawaban: Mungkin jika kita bicara apa praktik terbaik itu memang sudah banyak dilakukan seperti untuk menanggapi keluhan itu fakultas tentu terlebih dalam kelembagaan yang ada dalam fisip umj itu dpm fakultas menyediakan wadah untuk para mahasiswa untuk memberikan pelayanan advokasi terkait kendala ataupun keluhan mahasiswa terhadap fasilitas ataupun civitas akademika di lingkungan fisip dan itu juga menjadi salah satu praktik yang cukup baik hingga saat ini.

15. Bagaimana respon dosen terhadap pertanyaan dan masukan mahasiswa? Menurut anda, adakah yang perlu ditingkatkan dari tindakan responsive tersebut?

Jawaban: Saya sebagai mahasiswa melihat bagaimana respond dosen terhadap mahasiswa tentu mempengaruhi kualitas pengalaman belajar saya karna ketika saya sebagai orang yang bertanya dijawab tidak sesuai dengan ekspektasi saya, saya akan kecewa, dan dapat mempengaruhi kualitas pengalaman belajar saya. jadi saya rasa dosen perlu menyesuaikan bagaimana metode belajar mengajar yang berjalan dikelas dengan komposisi mahasiswa yang hadir di dalam ruang kelas agar tercipta suasana yang sama-sama nyaman dalam proses belajar mengajar.

16. Seberapa cepat daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat yang diajukan oleh mahasiswa?

Jawaban: Sampai saat ini, saya merasa seberapa cepatnya pengajuan surat itu tergantung dengan apa muatan surat yang diajukan sampai saat ini memang cenderung bervariasi dalam waktu daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat dengan substansi isi surat. Jadi kesimpulan saya terhadap seberapa cepat daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat yang diajukan oleh mahasiswa adalah tergantung dari muatan surat yang dilampirkan terhadap fakultas.

17. Apa praktik yang diharapkan untuk meningkatkan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa?

Jawaban: Saya rasa dalam meningkatkan layanan bimbingan akademik bagi mahasiswa perlu adanya evaluasi ataupun bahkan peningkatan bagi para tenaga pengajar perlu juga yang namanya upgrade kualitas keilmuannya, selain itu juga perlu adanya peningkatan kualitas literasi yang disediakan oleh kampus atau fakultas terhadap tenaga pengajar maupun mahasiswa agar secara keilmuan dapat terus bertambah menyesuaikan perkembangan yang ada.

18. Bagaimana jaminan keamanan data dan privasi dalam portal? Seberapa besar

hal tersebut berdampak pada kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital institusi?

Jawaban: Sampai saat ini saya rasa di fisip, keamanan data dan privasi tidak cukup menjadi concern perhatian, mungkin saya ambil contoh ketika memang mahasiswa baru masuk ke dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta dan diberikan fasilitas seperti EdLink dan Siakad, hal yang paling penting di informasikan adalah penggunaan ID dan password nya ini sangat general dan pihak pengelola portal tidak mewajibkan pergantian password kepada tiap mahasiswa, jadi untuk beberapa mahasiswa yang tidak mengganti passwordnya sering terjadi penggunaan data atau privasi untuk dilakukan hal-hal kejahatan.

19. Menurut anda, seberapa penting akreditasi dalam memberikan jaminan kualitas layanan akademik?

Jawaban: Saya rasa akreditasi sangat berperan dalam memberikan jaminan kualitas karena tentu selaku pemberi penilaian (pddikti) itu sebagai lembaga nasional juga harus memberikan kepastian terkait daripada penilaiannya, agar tetap konsisten dalam mengembangkan prasarana yang ada, dilakukanlah pengembangan serta stabilitas daripada prestasi yang dicapai tiap lembaga ataupun mahasiswa yang ada di dalam universitas tersebut

20. Apakah fakultas sudah memberikan keadilan dan transparansi dalam proses penilaian dan penilaian akhir?

Jawaban: seperti memang disosialisasikan kalkulasi penilaian itu didapatkan oleh mahasiswa baik itu pembagian nilai yang didapatkan seperti dari tugas, UTS, maupun UAS dengan kalkulasi ataupun transparansi yang jelas diberikan kepada mahasiswa, melalui sosialisasi yang diadakan baik secara formal maupun nonformal dan perlulah sebagai tenaga pengajar yang melakukan proses penilaian memberikan evaluasi kepada tiap mahasiswa terkait dengan jawaban ataupun hasil yang akan diterima oleh mahasiswanya. Saya harap dosen tidak hanya memberikan nilai, tapi memberikan umpan balik kepada

mahasiswa terkait penilaian yang diberikan jadi terdapat evaluasi yang terjadi tidak hanya dari mahasiswa ke dosen tapi juga dari dosen terhadap mahasiswa.

21. Bagaimanakah perlakuan dalam mendukung empathy yang diberikan oleh dosen dalam academic service quality?

Jawaban: Saya berpendapat dalam mendukung empathy perlulah dibiasakan untuk melakukan yang namanya budaya 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) itu mungkin sudah mulai dibiasakan untuk menjunjung tinggi empati terhadap orang lain.

22. Seberapa penting kesamarataan terhadap seluruh element mahasiswa? Apakah memberikan akses yang setara terhadap layanan akademik bagi penyandang disabilitas?

Jawaban: Saya rasa perlulah adanya yang namanya penyeimbangan kualitas ataupun penyediaan layanan yang setara baik memiliki keterbatasan maupun yang memiliki penyandang disabilitas, secara infrastruktur juga harus diperhatikan, seperti menyediakan lift khusus bagi penyandang disabilitas ataupun jika memang dengan latar belakang yang berbeda.

23. Apakah institusi memberikan kesamarataan terhadap layanan akademik bagi mahasiswa dari latar belakang yang kurang terwakili (kurang mampu)?

Jawaban: Ya, dari mulai pendaftaran saat penerimaan mahasiswa baru, Universitas banyak memberikan beasiswa berupa potongan biaya dalam perkuliahan serta banyaknya wadah yang memberikan beasiswa kepada mahasiswa. Hal tersebut sebagai bentuk empati universitas terhadap mahasiswa dengan latar belakang yang kurang terwakili.

24. Bagaimana budaya empati di antara dosen, staff dan mahasiswa? Apakah mahasiswa merasa didengarkan dan didukung dalam perjalanan pendidikan?

Jawaban: Tentu, seorang dosen ataupun tenaga pengajar dan staff selaku pengelola harus memiliki rasa empati yang tinggi terhadap mahasiswa, Jadi memang secara umum itu kampus memfasilitasi ataupun mengupgrade dan mengedukasi tenaga pengajar dan staff nya untuk bersikap adil kepada semua

mahasiswa tanpa memandang secara materiil ataupun keterbatasan yang dimiliki oleh tiap-tiap mahasiswa.

25. Bagaimana komunikasi yang terjalin dan empati antara mahasiswa dan dosen, sehingga menciptakan lingkungan di mana kekhawatiran dapat diatasi tanpa takut dihakimi?

Jawaban: Saya rasa memang selain daripada pertemuan antara mahasiswa dan dosen di dalam ruang kelas, perlulah universitas itu menyediakan ruang ruang pertemuan ataupun ruang ruang yang mempertemukan mahasiswa dan dosen terlepas dari proses belajar mengajar agar secara pribadi antara dosen dan mahasiswa itu lebih dekat, secara emosional juga terbangun,

26. Dalam konteks mahasiswa internasional, bagaimana perhatian yang diberikan dosen sehingga dapat menunjukkan empati dengan mengatasi perbedaan budaya, hambatan Bahasa?

Jawaban: Bagi saya, universitas itu harus menunjukkan berbagai macam budaya ataupun segala perbedaan yang ada di dalam kampusnya kepada instrument yang ada ataupun civitas akademika agar semua orang tau bahwa dalam kampus atau universitas tersebut memiliki berbagai macam perbedaan budaya didalamnya. Dengan menonjolkan budaya yang berbeda di dalam kampus, dalam sebuah event ataupun dalam sebuah kegiatan yang secara umum diisi atau diselenggarakan oleh berbagai macam budaya yang berbeda.

INFORMAN V FISIP UMJ

TRANSKRIP WAWANCARA
PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK ANTARA
SCHOOL OF GOVERNMENT UUM DENGAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK UMJ
(Purposive Sampling, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Jakarta)

A. Identitas Informan

Nama : Muhammad Aldi Falah
Hari dan Tanggal : 27 Desember 2023
Waktu : 16.00 – 17.30
Tempat : *Zoom Meetings*

B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana tanggapan tentang infrastruktur seperti ruang kelas? Apakah sudah memenuhi harapan mahasiswa?

Jawaban: Cukup memenuhi harapan namun alangkah baiknya jika dilakukan pembaharuan dan dilengkapi segala instrument yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran.

2. Apa dampak infrastruktur fisik universitas, seperti ruang kelas dan ruang belajar, terhadap persepsi kualitas layanan akademik di kalangan mahasiswa?

Jawaban: Kalo menurut saya, ruang kelas di Fisip sudah lumayan enak, sudah ada AC, proyektor dan kelasnya nyaman jadi membuat mahasiswa semangat belajar. Untuk ruang baca, yang saya rasakan sedikit tidak nyaman dengan kondisi AC yang tidak dingin namun saya memang jarang memasuki ruang baca. Saya katakan dengan ruang kelas yang ada sudah cukup, tapi tidak sebanding dengan apa yang kita bayarkan. Jadi dengan bayaran yang dapat dikatakan lumayan, jadi saya rasa kurang cukup. Kalo dari segi fasilitas fisik,

di ruang kelas contohnya, kursi banyak yang rusak, alat tulis papan tulis juga tidak ada, sampai saat proses pembelajaran, dosen masih harus mencari alat tulis untuk menggunakan papan tulis seharusnya hal seperti ini dapat disediakan oleh fakultas. Jadi saya rasa, infrastruktur fisik atau fasilitas fisik ini cukup berdampak besar dalam pemberian pelayanan akademik.

3. Apakah institusi memberikan akses terhadap buku serta jurnal atau thesis terbaru melalui layanan e-library kepada mahasiswa?

Jawaban: Menurut saya, mungkin ketika dosen memberikan tugas bisa diarahkan untuk mencari referensi di dalam e-library, memang bagus diajarkan untuk menggunakan scopus dan google scholar tapi penggunaan e-library sebagai media referensi baik bagi para dosen maupun alumni dirasa akan membantu mahasiswa. Karna sejauh ini, saya tidak pernah diajarkan ataupun diberi tahu mengenai e-library. Semoga kedepannya sosialisasi mengenai e-library lebih dimasifkan lagi agar lebih banyak yang mengaksesnya. E-library juga berperan penting sebagai referensi mahasiswa.

4. Apakah sistem informasi yang digunakan memberikan kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: Saya lebih mudah menggunakan EdLink karena lebih mudah, namun masih sering terkendala dengan sistem yang bermasalah/error. Selebihnya siacad dan EdLink sudah bagus. Memang tampilan pada siacad sedikit monoton yang hanya berisi akademik, keuangan, krs dan khs namun menurut saya ada baiknya terdapat fitur terkait pengembangan minat bakat mahasiswa, salah satunya dengan mengikuti organisasi kemahasiswaan sebagai wadah dalam penyaluran minat bakat mahasiswa, jadi mahasiswa tidak hanya belajar secara akademik melainkan belajar juga secara non akademik. Sinkronisasi sistem antara siacad dengan EdLink juga menjadi concern karna biasanya terjadi tidak sinkron terkait absensi kehadiran. Jadi memang sistem informasi ini sudah memberikan kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan mahasiswa, namun dengan catatan diatas.

5. Indikator utama kualitas layanan akademik di perguruan tinggi bagi mahasiswa?

Jawaban: Menurut saya, fast respond pelayanannya tidak lama. Soalnya berdasarkan pengalaman saya, respon dari fakultas memakan waktu yang cukup lama prosesnya. Cepat tanggap itu sangat penting.

6. Apa peran keahlian dan keterlibatan fakultas dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang diharapkan?

Jawaban: Memberikan respons yang tanggap kepada mahasiswa, keterlibatan dalam komunikasi dari kebutuhan mahasiswa.

7. Bagaimana efisiensi dan daya tanggap administratif dalam memberikan layanan akademik berkualitas yang dirasakan mahasiswa?

Jawaban: Menurut saya untuk daya tanggap administrative tidak terlalu rumit dan saya katakan sudah efisien namun responsivitas dan prosesnya yang sedikit lama. Dengan proses yang sedikit lama, menurut saya fisik belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

8. Bagaimana keandalan universitas dan perguruan tinggi dalam memastikan layanan akademik, seperti penjadwalan kelas, ketersediaan kursus, dan bimbingan akademik?

Jawaban: Sejauh ini untuk penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah aman aja. Saya juga tidak pernah memiliki pengalaman dengan jadwal kelas yang berbenturan dengan jadwal yang lain dan ketersediaan mata kuliah juga semua mahasiswa dapat mengambil mata kuliah tersebut sesuai dengan semester yang berjalan. Untuk bimbingan akademik, dosen cenderung memberikan perhatian kepada saya untuk mengikuti kegiatan MSIB, hal itu sangat berharga bagi mahasiswa.

9. Bagaimana keandalan fakultas dalam hal jam kerja, komunikasi, dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa?

Jawaban: Untuk hal jam mata kuliah berjalan semestinya sesuai dengan jadwal yang kita miliki, umumnya paling pagi dimulai pukul 7.30 dan paling

sore dimulai pukul 3 sore, jika terdapat kelas pengganti biasanya dilakukan di hari weekend sabtu dan jarang dilakukan di malam hari, itu juga berdasarkan persetujuan, kesepakatan dan kesediaan dengan mahasiswa. Masih terdapat dosen ketika dalam proses pembelajaran juga masih ada yang melakukan komunikasi satu arah namun memang tidak adanya feedback dari para mahasiswa sehingga pembelajarannya dirasa monoton, namun komunikasinya juga sudah cukup bagus. Dosen juga tanggap terhadap pertanyaan mahasiswa baik pertanyaan mengenai akademik maupun di luar akademik, namun Kembali lagi dengan bagaimana sifat dosennya ada yang bisa bersikap santai ada juga yang bersikap memberi sedikit penekanan.

10. Menurut anda, apakah ketanggapan dosen menjadi salah satu faktor dalam academic service quality?

Jawaban: Iya, sangat berpengaruh. Karna dari pelayanan yang diberikan dari sikap nya juga mencerminkan dari pelayanan. Kalo saya liat secara berkelanjutan, ada beberapa dosen yang ketika pembelajaran tidak masuk namun memberikan tugas dan tugas nya ini dapat terpakai untuk kedepannya seperti pembuatan jurnal maupun artikel. Berdasarkan pengalaman saya, ada juga tenaga pengajar yang sistem belajarnya menyesuaikan dengan suasana hatinya sehingga sedikit mengganggu dalam proses pembelajaran, namun saya juga tidak mengetahui faktor dari emosional tenaga pengajar tersebut mungkin bisa jadi karena kurangnya responsivitas dari teman-teman juga.

11. Apakah institusi akademik telah secara efektif mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan dukungan akademik, seperti bimbingan belajar, pusat menulis, dan konseling karir bagi mahasiswa?

Jawaban: Menurut saya melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan dengan berbasis kuesioner yang biasanya diisi oleh mahasiswa di setiap akhir semester kurang efektif, karna yang saya rasakan masih sama aja pelayanannya. Terkait bimbingan belajar juga tenaga pendidik cukup terbuka ketika menerima pertanyaan dari mahasiswa, konseling karir juga perlu dilakukan untuk

membimbing atau mengarahkan mahasiswa setelah lulus dari fisip, hal seperti ini perlu di perkebangkan.

12. Menurut anda, bagaimana daya tanggap pembimbing dan konselor akademik? bagaimana dampaknya bagi mahasiswa?

Jawaban: Daya tanggap dosen yang sejauh ini saya rasakan bagus sekali, alhamdulillah berdasarkan pengalaman saya, ada tenaga pengajar yang merespond dengan sangat baik sehingga memiliki dampak yang besar dalam pemberian pelayanan kepada mahasiswa karna kalau daya tanggap nya kurang akan berdampak kepada mahasiswa contohnya mahasiswa menjadi malas untuk mengikuti kelas.

13. Apakah survei dan mekanisme umpan balik dalam menilai dan meningkatkan daya tanggap layanan akademik berjalan secara efektif dalam evaluasi pelayanan bagi mahasiswa?

Jawaban: Pengisian kuesioner di siacad juga saya rasa merupakan mekanisme yang baik untuk menilai dan mengevaluasi pelayanan akademik yang diberikan namun tidak ada dampak berkelanjutan, seperti tidak ada yang dibenerin masih sama saja.

14. Apakah praktik yang diberikan dalam menanggapi keluhan dan kekhawatiran siswa untuk mempertahankan tingkat daya tanggap dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan?

Jawaban: Kalau untuk keluhan terkait pembayaran sih masih oke, karna masih ada sistem dispensasi untuk temen-temen yang mengalami kendala pembayaran tepat waktu, untuk dukungan terhadap pengembangan minat bakat seperti kepada organisasi masih dirasa kurang.

15. Bagaimana respon dosen terhadap pertanyaan dan masukan mahasiswa? Menurut anda, adakah yang perlu ditingkatkan dari tindakan responsive tersebut?

Jawaban: Untuk respon tenaga pengajar sih sudah baik ya mungkin bisa dievaluasi aja beberapa tenaga pengajar yang kadang masih sulit

mengendalikan emosional maksudnya mengajar menyesuaikan mood nya dan dosen yang kadang memberikan informasi mendadak terkait perubahan sistem pembelajaran, seperti jadwalnya offline saya sudah sampai tapi tiba-tiba dikabarin kalau diganti ke daring.

16. Seberapa cepat daya tanggap fakultas terhadap pengajuan atau pengurusan surat yang diajukan oleh mahasiswa?

Jawaban: Masih agak lama sih, pengalaman saya saat pengajuan surat untuk perizinan penelitian diproses hampir 1 minggu.

17. Apa praktik yang diharapkan untuk meningkatkan layanan bimbingan akademik bagi siswa?

Jawaban: Kalo yang diharapkan sih ngga ada ya karena dari segi memberikan pelayanan bimbingan di semua dosen sangat terbuka dan juga aktif dalam memberikan informasi demi kemajuan mahasiswanya.

18. Bagaimana jaminan keamanan data dan privasi dalam portal? Seberapa besar hal tersebut berdampak pada kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital institusi?

Jawaban: Menurut pengalaman pribadi saya, saat mengakses siacad dengan username dan password milik saya namun akun nya beratas namakan orang lain tapi setelah di login ulang sudah Kembali akun atas nama saya. Keamanan data privasi saya juga aman aja sih, tidak pernah ada pembajakan akun dan terjamin. Karena memberikan jaminan privasi data dalam siacad berdampak besar terhadap kepercayaan mahasiswa, karna kalau data nya aman mahasiswanya juga pasti tenang.

19. Menurut anda, seberapa penting akreditasi dalam memberikan jaminan kualitas layanan akademik?

Jawaban: Sangat penting dan berpengaruh sih, karna akreditasi juga mencerminkan bagaimana kualitas dari institusi dan eksistensi di perguruan tinggi di Indonesia. Kalau akreditasinya tidak bagus maka kualitas pelayanannya pun akan sedemikian rupa.

20. Apakah fakultas sudah memberikan keadilan dan transparansi dalam proses penilaian dan penilaian akhir?

Jawaban: Untuk transparansi seperti nilai diakhir misal seperti besaran nilai untuk tugas/ujian Tengah semester/ujian akhir semester, biasanya diakhir saya tau nilai A/B/C dan IPK, terkait transparansi nilai juga penting ya untuk informasi ke orangtua untuk dapat evaluasi juga apa yang kurang. Tapi dosen memberikan nilai secara adil dan memiliki kriteria penilaiannya sendiri, sejauh ini saya dapat nilai juga diberikan secara adil dan sesuai dengan apa yang saya kerjakan.

21. Bagaimanakah perlakuan dalam mendukung empathy yang diberikan oleh dosen dalam academic service quality?

Jawaban: Empati sudah bagus sih, mengerti kalau kondisi mahasiswa yang berhalangan masuk kelas karena sedang kurang sehat, biasanya kita bisa hubungi dosen by WhatsApp untuk menginformasikan tidak dapat menghadiri kelas. Menurut saya hal itu juga termasuk bentuk empati dosen kepada mahasiswa, melakukan doa bersama ketika ada yang tertimpa musibah juga salah satu bentuk empati baik dosen, staff maupun tenaga pendidik.

22. Seberapa penting kesamarataan terhadap seluruh element mahasiswa? Apakah memberikan akses yang setara terhadap layanan akademik bagi penyandang disabilitas?

Jawaban: Menurut saya, penting biar adil semua, temen-temen yang disabilitas juga tidak di pandang sebelah mata, dihargai keberadaannya tapi mungkin bisa ditambah fasilitas seperti Tactile Paving agar membantu teman-teman tuna Netra dan fasilitas seperti lift juga sangat membantu teman-teman tunanetra jadi tidak perlu menggunakan tangga untuk ke kelas.

23. Apakah institusi memberikan kesamarataan terhadap layanan akademik bagi mahasiswa dari latar belakang yang kurang terwakili (kurang mampu)?

Jawaban: Dengan adanya mekanisme dispensasi atau penundaan sementara pembayaran cukup membantu temen-temen yang mengalami kendala

pembayaran, hal ini saya lihat juga sebagai bentuk empati dari fakultas untuk membantu agar mahasiswa tetap dapat melanjutkan pendidikan mereka.

24. Bagaimana budaya empati di antara dosen, staff dan mahasiswa? Apakah mahasiswa merasa didengarkan dan didukung dalam perjalanan pendidikan?

Jawaban: Berdasarkan pengalaman saya, saya pernah satu kelas dengan mahasiswa yang dapat dikatakan umurnya jauh diatas saya dan sempat mengalami masalah dalam perjalanan pendidikannya namun tidak ada perlakuan yang berbeda kepada dia maupun semua mahasiswa yang ada di kelas, menurut saya ini menjadi budaya empati yang bagus sih dengan tidak membedakan bagaimana latar belakang dari mahasiswa.

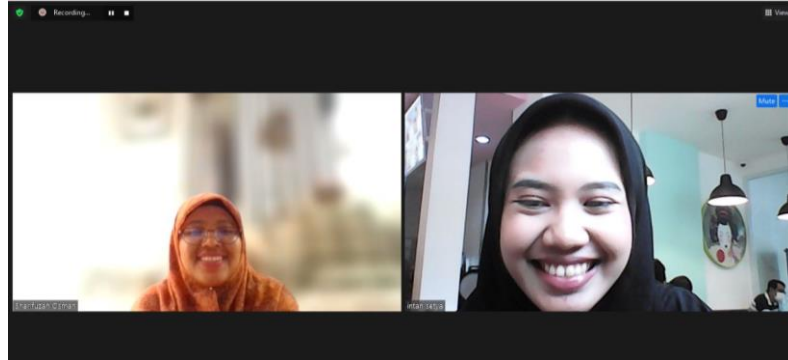
25. Bagaimana komunikasi yang terjalin dan empati antara mahasiswa dan dosen, sehingga menciptakan lingkungan di mana kekhawatiran dapat diatasi tanpa takut dihakimi?

Jawaban: Saya sebagai mahasiswa merasa didukung dalam pendidikan akademik saya seperti contohnya salah satu dosen yang aktif mengajak mahasiswa untuk mengikuti program seperti MSIB atau pertukaran pelajar yang di inisiasi oleh kemendikbud, bentuk komunikasi seperti ini yang menciptakan mahasiswa untuk semangat mendapatkan pengalaman baru dan membantu perkembangan mahasiswa juga. Untuk melakukan kegiatan kegiatan baru di organisasi juga didukung oleh pihak fakultas.

26. Dalam konteks mahasiswa internasional, bagaimana perhatian yang diberikan dosen sehingga dapat menunjukkan empati dengan mengatasi perbedaan budaya, hambatan Bahasa?

Jawaban: Sejauh ini kan belum pernah ada mahasiswa internasional ya, tapi kalau misal nanti ada seharusnya sih diberi pembelajaran bahasa Indonesia dasar dulu agar dapat beradaptasi dan harus ada kompetensi dosen dalam berbahasa inggris agar dapat berkomunikasi dengan baik. Karna bahasa inggris kan merupakan bahasa internasional ya, jadi mungkin bisa sama sama paham maksudnya.

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



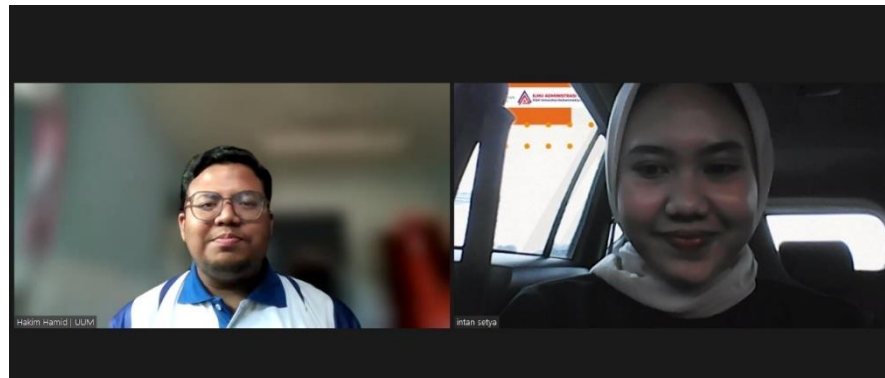
Wawancara dengan Dr. Sharifuzah Osman sebagai *Ex Programme Chair Bachelor of Public Management SoG UUM*



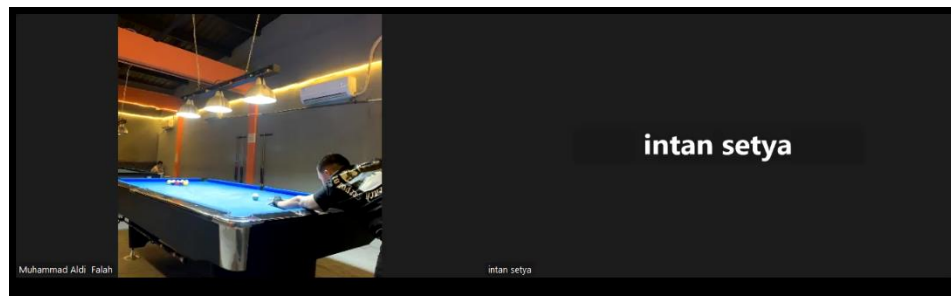
Wawancara dengan Muhammad Syukeri sebagai *Bachelor of Public Management student SoG UUM*



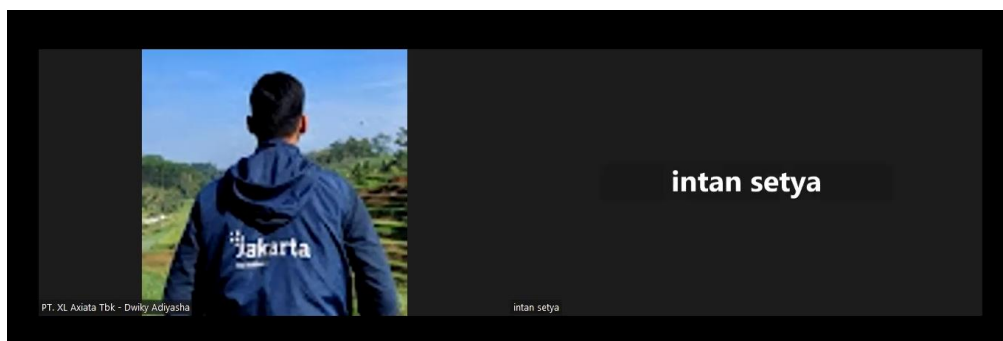
Wawancara dengan Pooja Manogaran sebagai *Bachelor of Public Management student SoG UUM*



Wawancara dengan Hakim Hamid sebagai *Bachelor of Development Management student SoG UUM*



Wawancara dengan Muhammad Aldi Falah sebagai Mahasiswa Administrasi Publik FISIP UMJ



Wawancara dengan Dwiky Lucky Adiyasha sebagai Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Fisip UM

Lampiran 3 Sertifikat Keikutsertaan Program Inbound Mobility UUM – UMJ

Lampiran 4 *Letter of Acceptance* Universitas Muhammadiyah Jakarta



PUSAT HAL EHWAL DAN KERJASAMA ANTARABANGSA
CENTRE FOR INTERNATIONAL AFFAIRS AND COOPERATION
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN
MALAYSIA



Tel: 604-928 3401
Faks (Fax): 604-928 3405
Laman Web (Web): www.ciac.uum.edu.my

Our Ref : UUM/CIAC/P-56

Date : 08 January 2023

Head of International Relations Office
Universitas Muhammadiyah Jakarta
Indonesia

ACCEPTANCE OF STUDENT EXCHANGE PROGRAMME FOR MARCH 2023

We are delighted to accept the students below for our credit mobility exchange programme on March 2023 admission.

NAME	MAJOR
Intan Setyaningrum	Public Management
Marsha Adinda Wardani	Public Management
Annisa Zahra	Public Management

Should you need any further information, please do not hesitate to contact me.

Thank you for your attention on this matter.

“SCHOLARSHIP, VIRTUE, SERVICE”

Your sincerely,

DR. MAZRAH MALIK @ MALEK
Mobility and Student Experience Manager
Centre for International Affairs and Cooperation
Universiti Utara Malaysia

Universiti Pengurusan Terkemuka
The Eminent Management University

