

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Perbandingan Kualitas Pelayanan Akademik Antara Fisip UMJ dengan SoG UUM**

##### **5.1.1 Tangibles**

Indikator *tangibles* dalam membandingkan kualitas pelayanan akademik menjadi penting karena memberikan gambaran menyeluruh tentang infrastruktur fisik dan aksesibilitas fasilitas yang mendukung pembelajaran. Evaluasi terhadap aspek ini mencerminkan komitmen universitas terhadap kualitas dan pengembangan pendidikan, serta mendorong perguruan tinggi untuk terus meningkatkan infrastruktur mereka sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan perkembangan pendidikan.

Dalam memenuhi standar pelayanan yang berkualitas harus dipenuhi dengan indikator tangible meliputi infrastruktur fisik, kemudahan akses dan sistem informasi yang ada di *School of Government* UUM maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ guna mengetahui terpenuhinya indikator *tangibles* tersebut dilakukan observasi dan wawancara langsung kepada element yang terkait yang ada di *School of Government* UUM dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ. Dengan demikian, perbandingan ini menyoroti pentingnya pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur sebagai bagian integral dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

Fasilitas fisik yang diberikan di SoG UUM meliputi ruang kelas, ruang dosen, *student lounge*, kantin, musholla, toilet dan peralatan fisik berupa dispenser, papan tulis, komputer, proyektor, pendingin ruangan, pengeras suara serta tampilan kursi yang menjorok kebawah. SoG UUM juga memberikan akses *E-Resources* yang termuat di dalam sistem informasi yang digunakan yaitu UUM Portal, SoG UUM juga menggunakan aplikasi UUM Student. UUM Portal memuat fitur *profile*, *academic*, *financial*, *lecturer*, *activity* dan *facility* dan fitur

pada aplikasi UUM Student memuat *academic, activities, finance* dan ID. UUM Portal juga memuat sistem *online learning* dan Webex UUM. Sedangkan fasilitas fisik di Fisip UMJ meliputi ruang kelas, aula, ruang pertemuan, ruang pimpinan, ruang dosen, ruang kepala program studi, loket administrasi, *student learning center*, elevator, musholla, toilet, laboratorium untuk setiap program studi dan peralatan fisik berupa komputer, papan tulis, TV Led, proyektor dan pendingin ruangan. Fisip UMJ juga memberikan akses repository dan akses jurnal online Fisip serta penggunaan sistem informasi Sevima yang terdiri dari Siakad UMJ dan EdLink. Fitur yang ada pada Siakad UMJ yaitu beranda, jadwal, akademik, tingkat akhir, dan hasil studi serta fitur pada EdLink yaitu *my academic*, jelajah, ruang kelas, obrolan dan akun.

Berdasarkan analisis data kualitatif, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam indikator *tangibles* antara SoG UUM dan Fisip UMJ yang menjadi subjek penelitian ini. Pada SoG UUM, infrastruktur yang mencakup fasilitas fisik seperti ruang kelas, *student lounge, lecturer hall* dan peralatan fisik seperti proyektor dan komputer yang terpusat pada beberapa tombol dan pengeras suara yang sangat memadai, modern, dan memenuhi kebutuhan. Penggunaan sistem informasi dirancang untuk mencakup semua kebutuhan mahasiswa dan akses yang diberikan cukup mudah karna dapat diakses dari berbagai perangkat *mobile*. Wawancara dengan staff akademik dan mahasiswa menunjukkan kepuasan terhadap infrastruktur fisik namun memiliki catatan saran terhadap kondisi fasilitas tersebut, yang memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman belajar dan kegiatan akademik secara keseluruhan. Saran untuk perbaikan terhadap fasilitas fisik diantaranya peningkatan teknologi pada peralatan yang digunakan untuk proses pembelajaran seperti penggunaan *tablet* yang terkoneksi langsung pada materi dan catatan dosen. Namun, jika dibandingkan dengan Fisip UMJ, terdapat fasilitas fisik yang tidak ada di SoG UUM yaitu fasilitas elevator.

Sebaliknya, kualitas pelayanan akademik di Fisip UMJ menunjukkan

tingkat kepuasan yang cenderung lebih rendah terhadap infrastruktur dan fasilitas. Meskipun masih memenuhi standar minimum, beberapa fasilitas seperti peralatan yang ada di ruang kelas yang kurang memadai seperti tidak meratanya ketersediaan komputer dan Led TV pada setiap ruang kelas serta tidak tersedianya pengeras suara seperti pada fasilitas yang ada di SoG UUM dan ruang baca atau *student learning center* yang terbatas secara kuantitas dan kualitas serta fungsi dan *tools* pada laboratorium yang minim menjadi perhatian utama bagi perbaikan ke depannya. Akses repository dan jurnal online Fisip UMJ masih minim referensi serta tidak semua mahasiswa mengetahui adanya akses terhadap repository dan jurnal online terlebih kebutuhan akan sumber/referensi sangat dibutuhkan oleh mahasiswa tingkat magister maupun doktoral. Penggunaan perpustakaan online tidak seperti di SoG UUM dimana mahasiswa umumnya mengakses untuk mendapatkan salinan soal ujian terdahulu. Fitur yang ada pada Siakad UMJ dan EdLink dinilai belum optimal dan maksimal mengingat masih banyak fitur yang belum dapat digunakan dan dioperasikan. Faktor ini secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan akademik, efektivitas, dan kenyamanan dalam proses pembelajaran dan kegiatan akademik di Fisip UMJ. Dalam penggunaan fitur sistem informasi ini sedikit berbeda dengan fitur yang ada di UUM Portal namun fitur pada aplikasi EdLink lebih unggul daripada aplikasi UUM Student.

Hal yang menyebabkan adanya perbedaan dalam anggaran dan pendanaan adalah salah satu penyebab utama. SoG UUM, sebagai institusi negeri yang didukung oleh pemerintah Malaysia, memiliki akses yang lebih besar ke sumber daya finansial yang memungkinkan investasi signifikan dalam sarana fisik modern, e-resources yang komprehensif, dan sistem informasi yang canggih. Sebaliknya, Fisip UMJ sebagai institusi swasta memiliki keterbatasan anggaran yang mempengaruhi kemampuannya untuk menyediakan fasilitas dan teknologi yang setara. Kedua institusi menunjukkan komitmen untuk menyediakan fasilitas yang memadai guna mendukung proses belajar mengajar dan meningkatkan

kualitas pelayanan akademik.

Maka, dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas bahwa dalam indikator *tangibles* terdapat beberapa hal yang saling tidak dimiliki keduanya antara SoG UUM dengan Fisip UMJ. Infrastruktur dan fasilitas fisik yang diberikan SoG UUM dinilai lebih berkembang maju dan modern daripada Fisip UMJ. Dapat dikatakan bahwa infrastruktur dan fasilitas fisik di Fisip UMJ sedikit tertinggal perkembangannya jika dibandingkan dengan SoG UUM.

### **5.1.2 Reliability**

Pada indikator *reliability* dalam perbandingan kualitas pelayanan akademik menjadi penting karena menjamin kelancaran proses belajar-mengajar, membangun kepercayaan mahasiswa serta menjaga konsistensi pelayanan akademik yang diberikan agar menciptakan lingkungan yang mendukung untuk pencapaian akademik dan perkembangan institusi pendidikan.

Dalam memenuhi standar pelayanan yang berkualitas harus dipenuhi dengan indikator *reliability* meliputi kehandalan dan keterlibatan akademik dalam penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah, dan bimbingan akademik serta dalam hal jam kerja, komunikasi dan ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa yang ada di *School of Government* UUM maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ guna mengetahui terpenuhinya indikator *reliability* tersebut dilakukan observasi dan wawancara langsung kepada element yang terkait yang ada di *School of Government* UUM dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ.

Hasil analisis data kualitatif menunjukkan perbedaan yang cukup terlihat namun tidak terlalu signifikan dalam indikator *reliability* antara SoG UUM dengan Fisip UMJ. Wawancara dengan mahasiswa dan dosen di SoG UUM mengungkapkan bahwa sistem pengelolaan akademik dan administrasi dikelola secara terpusat yang terbukti handal karna dilakukan melalui sistem UUM *Course Registration* namun dirasa kurang efisien. Proses penjadwalan, ketersediaan mata kuliah dilakukan secara konsisten namun ditemukan kekurangan terkait

mekanisme *add drop* karna terbatasnya jumlah kursi pada setiap mata kuliah sehingga dianggap merugikan mahasiswa. Memberikan kepercayaan dan kepastian bagi seluruh mahasiswa dibuktikan dengan transparansi jam kerja dosen serta memudahkan mahasiswa untuk melakukan bimbingan baik akademik maupun melakukan konsultasi.

Sebaliknya, di Fisip UMJ, terdapat tantangan yang tidak terlalu signifikan terkait dengan keandalan sistem penjadwalan dan ketersediaan mata kuliah jika dibandingkan dengan kendala yang ada di SoG UUM. Mahasiswa dan dosen tidak menemukan adanya kesulitan dalam mengakses informasi penting seperti pada proses pengisian KRS dan ketersediaan mata kuliah serta jadwal perkuliahan. Fisip UMJ juga menyediakan semester antara sebagai pilihan bagi mahasiswa yang ingin melakukan akselerasi atau perbaikan nilai. Sehingga dapat dikatakan bahwa Fisip UMJ cukup handal dalam hal penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah, hanya saja implementasi *replacement class* yang kerap dilakukan diluar jam perkuliahan seharusnya. Tidak adanya transparansi dan publikasi terkait jam kerja dosen dalam maksud untuk mengetahui jadwal atau agenda dosen sehingga mahasiswa mudah untuk menemui dosen pada jam yang telah ditentukan untuk melakukan konsultasi atau bimbingan akademik. Namun, baik SoG UUM maupun Fisip UMJ sama-sama memiliki upaya untuk tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa

Hal yang menjadi penyebab adanya perbedaan pada indikator reliability yaitu kebijakan institusional dan manajemen. SoG UUM memiliki kebijakan yang terstruktur dan terjadwal dalam hal kehandalan akademik yang memastikan mahasiswa mengikuti sesuai dengan jadwal dan aturan yang berlaku. Fisip UMJ turut berkomitmen terhadap bimbingan akademik yang memiliki kebijakan yang terstruktur dan lebih ketat dari SoG UUM dalam memastikan kehandalan akademik karena jumlah staf akademik yang mungkin tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa. Meskipun terdapat perbedaan, kedua institusi menunjukkan upaya untuk meningkatkan keandalan pelayanan akademik mereka sesuai dengan

kapasitas dan sumber daya yang dimiliki.

Maka, dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas bahwa dalam indikator *reliability* terdapat beberapa hal yang menjadi kekurangan diantara SoG UUM maupun Fisip UMJ. Salah satunya dalam proses penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah, proses pengisian *add drop* yang dilakukan SoG UUM dilakukan jauh sebelum memasuki semester selanjutnya namun hal ini dapat menjadi hambatan jika dilakukan dalam proses belajar mengajar yang akan mengakibatkan pecahnya fokus belajar dari dosen maupun mahasiswa terlebih lagi ketersediaan kursi yang terbatas dalam setiap mata kuliah. Sehingga dapat dikatakan bahwa terkait kehandalan penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah di Fisip UMJ lebih unggul walaupun baik SoG UUM maupun Fisip UMJ sama-sama menggunakan sistem untuk melakukan pengisian KRS/*add drop*. Selain itu, dalam hal bimbingan akademik, komunikasi serta ketanggapan dalam kebutuhan mahasiswa, baik SoG UUM dan Fisip UMJ turut memastikan kehandalan akan hal tersebut.

### **5.1.3 Responsiveness**

Pada indikator *responsiveness* dalam perbandingan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi menjadi penting karena merajut interaksi positif antara mahasiswa dan akademik serta memperkuat hubungan. Responsivitas yang baik menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, memotivasi siswa, dan secara efektif mengatasi masalah atau konflik. Daya tanggap yang baik juga berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa dan memotivasi mahasiswa untuk menyelesaikan studinya.

Dalam memenuhi standar pelayanan yang berkualitas harus dipenuhi dengan indikator *responsiveness* meliputi monitoring dan evaluasi, responsivitas dosen serta daya tanggap terhadap pengurusan administrasi yang ada di *School of Government* UUM maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ guna mengetahui terpenuhinya indikator *responsiveness* tersebut dilakukan observasi dan wawancara langsung kepada element yang terkait yang ada di *School of*

*Government* UUM dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ.

Dalam melihat indikator *responsiveness* sebagai salah satu aspek penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi, penelitian ini menyoroiti perbedaan yang tidak terlalu signifikan antara SoG UUM dan Fisip UMJ dalam hal responsivitas dosen dan staff administrasi. Hasil analisis data kualitatif menunjukkan bahwa SoG UUM dan Fisip UMJ sangat proaktif dalam membantu dan berkomunikasi dengan mahasiswa. Keduanya sama-sama memberikan responsivitas yang baik, hal ini dibuktikan dengan pernyataan I<sub>1</sub>-I<sub>4</sub> dari SoG UUM yang menyatakan bahwa ketanggapan akademik saat permasalahan dalam ketersediaan kursi pada mata kuliah dapat diselesaikan yang hanya menghabiskan waktu 2-3 hari kerja dan I<sub>1</sub>-I<sub>5</sub> dari Fisip UMJ yang memiliki pendapat sama yaitu responsivita dosen sudah cukup bagus dan secara aktif terlibat dalam mendengarkan masukan atau keluhan mahasiswa, menanggapi pertanyaan dan memberikan bantuan yang di butuhkan oleh mahasiswa. Pada hal permintaan surat, baik SoG UUM maupun Fisip UMJ tidak memerlukan waktu lebih dari 1 minggu selama proses permintaan surat yang diajukan oleh mahasiswa. Dalam hal ini, Fisip UMJ menggunakan platform *google form* untuk mewadahi permohonan surat yang diajukan sehingga mahasiswa tidak perlu melakukan permohonan surat secara offline.

Pada aspek monitoring dan evaluasi antara SoG UUM dan Fisip UMJ yang cukup signifikan. Walaupun keduanya sama-sama menggunakan sistem untuk melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan. Sistem monitoring dan evaluasi di SoG UUM bernama *E-Cevas* dan EDOM untuk di Fisip UMJ. Terdapat sedikit perbedaan diantara keduanya, dimana *E-Cevas* mewajibkan mahasiswa untuk mengisi kurang lebih sejak 30 hari sebelum pelaksanaan ujian akhir semester, mengingat bahwa slip ujian akhir di dapat jika sudah mengisi *E-Cevas* namun berbeda dengan sistematika di Fisip UMJ dimana EDOM biasanya dilakukan setelah pelaksanaan ujian akhir semester dan umumnya jika belum mengisi EDOM maka mahasiswa tidak dapat melihat KHS dan tidak dapat

melakukan pengisian KRS. Selain itu, terdapat indikator penilaian tambahan di Fisip UMJ yaitu penilaian pada bagian kompetensi Al-Islam dan Kemuhammadiyah, mengingat bahwa Fisip UMJ merupakan kampus islami.

Dengan demikian, perbandingan ini menunjukkan bahwa responsivitas merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Perguruan Tinggi A menunjukkan bahwa praktik responsivitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa dan memperkuat hubungan antara mahasiswa dan lembaga pendidikan. Sementara itu, Perguruan Tinggi B menyoroti pentingnya meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai langkah yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara keseluruhan.

Hal yang menjadi penyebab adanya perbedaan dalam indikator *responsiveness* adalah kebijakan manajemen dan budaya organisasional antara SoG UUM dan Fisip UMJ yang mempengaruhi bagaimana responsivitas institusi terhadap mahasiswa dan stakeholder lainnya. Meskipun keduanya berupaya untuk meningkatkan responsivitas terhadap mahasiswa, perbedaan ini mencerminkan konteks institusional dan kondisi spesifik masing-masing perguruan tinggi.

Maka, dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas bahwa dalam indikator *responsiveness* terdapat beberapa hal yang menjadi perbedaan antara SoG UUM dengan Fisip UMJ. Salah satunya adalah indikator pada penilaian monitoring dan evaluasi, Fisip UMJ yang notabene nya merupakan kampus dibawah naungan muhammadiyah sehingga terdapat indikator tambahan yaitu kompetensi Al-Islam dan Kemuhammadiyah. Hal ini cukup berbeda dengan indikator monitoring dan evaluasi yang ada di SoG UUM. SoG UUM dan Fisip UMJ memberikan responsivitas yang baik kepada mahasiswa karna secara proaktif dalam berkomunikasi terkait keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Namun, dalam aspek permohonan surat dapat dikatakan Fisip UMJ lebih unggul karena menyediakan platform *google form* untuk kebutuhan permohonan surat yang diajukan mahasiswa.



#### 5.1.4 Assurance

Indikator *assurance* menjadi penting dalam menilai kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi karena itu membentuk kepercayaan dan keandalan antara mahasiswa, dosen, dan institusi pendidikan. Evaluasi terhadap *assurance* membantu memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa dan memperkuat kepercayaan terhadap universitas. Evaluasi komprehensif terhadap *assurance* membantu memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan konsisten kepada mahasiswa, yang memperkuat transparansi dan akuntabilitas.

Indikator *assurance* menjadi sorotan penting dalam evaluasi kualitas pelayanan akademik di SoG UUM dan Fisip UMJ. Hasil analisis data kualitatif menunjukkan bahwa SoG UUM terlihat lebih menonjol dalam upaya mereka untuk memberikan jaminan kepada mahasiswa terkait kualitas layanan akademik mereka dalam aspek dukungan akademik, keamanan data serta akreditasi dan kompetensi dosen. Terlihat dari dukungan akademik di SoG UUM tidak hanya dalam hal akademik namun juga dukunga terkait pelatihan *soft skill* dengan memberikan berbagai program pelatihan seperti Ko-kurikular sebagai wadah penyaluran minat dan bakat, program pertukaran pelajar, *career fair*, pelatihan microsoft serta pelatihan skill berkomunikasi. Dukungan akademik serupa juga turut diberikan di Fisip UMJ namun masih di rasa kurang dalam pelatihan *soft skill*. Kendati demikian, Fisip UMJ turut aktif dalam mengikuti program yang selenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud RI) berupa program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) serta memberikan berbagai beasiswa berupa potongan uang kuliah sebagai bentuk dukungan akademik yang diberikan. SoG UUM selain memberikan serangkaian program dan pelatihan, turut memberikan berbagai penghargaan/*award* yang tergolong kepada beberapa kategori.

Dalam aspek keamanan data, SoG UUM terlihat lebih menjamin keamanan data pada sistem informasi, dibuktikan dengan tidak adanya tindakan pembajakan akun yang merugikan pemilik akun. Namun kendati demikian di

Fisip UMJ seiring dengan perkembangannya, keamanan data di Fisip UMJ sudah mulai mengalami perkembangan dibuktikan dengan tidak lagi ditemukan kasus pembajakan akun yang umumnya terjadi saat pengisian KRS yang mengakibatkan kerugian pada salah satu pihak.

Perbandingan yang sangat terlihat pada aspek akreditasi dan kompetensi dosen, dimana posisi UUM pada peringkat universitas di dunia menempati peringkat 501-600<sup>th</sup>, peringkat 9 dalam ranking universitas di Malaysia menurut webometrics 2024 dan peringkat 538 menurut QS World University Rankings, peringkat 151-200 QS WUR Ranking by Subject, peringkat 821-840 QS Sustainability Ranking, peringkat 20 Asian University Rankings menurut QS World University Rankings 2024 yang berdasar kepada 3 matriks penilaian yaitu *Sustainability*, *Employment Outcomes and International Research Network*. Sedangkan jika dibandingkan dengan UMJ yang hanya menempati peringkat 7354 dari 14.131 di dunia dan peringkat 101 dari 562 di Indonesia menurut EduRank. Dalam pemerinkatan EduRank melihat pada indikator publikasi ilmiah dan kutipan untuk menentukan peringkat universitas serta tambahan pada indikator keunggulan non-akademik serta popularitas alumni. Gelar dosen di SoG UUM juga mayoritas bergelar assoc professor dan doktoral sedangkan di Fisip UMJ dosen yang bergelar professor masih sangat minim dan dosen yang bergelar doktoral dan masih ada di temukan dosen yang bergelar magister.

Berdasarkan analisa terkait hal yang menjadi penyebab adanya perbedaan serta persamaan pada indikator tercermin dari kebijakan, infrastruktur teknologi, proses akreditasi, dan pengembangan kompetensi dosen yang berbeda di kedua institusi. Meskipun keduanya berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, tantangan yang dihadapi oleh masing-masing institusi mencerminkan konteks dan sumber daya yang tersedia di dalamnya.

Maka, dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas bahwa dalam indikator *assurance* terdapat perbedaan yang menonjol antara SoG UUM dan Fisip UMJ. Salah satunya yang sangat terlihat pada akreditasi dan kompetensi dosen,

sehingga dapat dikatakan dalam aspek jaminan SoG UUM lebih unggul dari Fisip UMJ. Walaupun baik SoG UUM dan Fisip UMJ sama-sama memberikan dukungan akademik seperti pertukaran pelajar, kunjungan studi baik dalam maupun luar negeri, *job fair* namun dukungan akademik yang diberikan SoG UUM terlihat jauh lebih maju dengan serangkaian program yang diberikan seperti pelatihan *soft skill* yang lebih menonjol dari pada di Fisip UMJ sehingga mendorong pengalaman belajar mahasiswa serta keamanan data yang lebih terjamin.

#### **5.1.5 Emphaty**

Pada indikator *emphaty* dalam perbandingan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi menjadi sangat penting karena mempengaruhi hubungan antara mahasiswa dan fakultas/*college*, kesejahteraan dan kepercayaan mahasiswa. Kemampuan untuk menunjukkan empati terhadap mahasiswa membantu menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, mendukung, dan berkelanjutan. Aspek *emphaty* meliputi *treatment* yang di berikan, kesamarataan akses bagi disabilitas dan kurang terwakili dalam hal ekonomi serta dalam menghadapi perbedaan budaya dan bahasa.

Indikator *emphaty* menjadi aspek penting yang dibahas dalam kualitas pelayanan akademik di SoG UUM dan Fisip UMJ. Analisis data kualitatif mengungkapkan perbedaan yang tidak terlalu signifikan dalam memperlihatkan empati terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa. SoG UUM menunjukkan empati terhadap mahasiswa melalui berbagai cara, seperti mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan dukungan emosional, dan menanggapi kebutuhan individual secara efektif. Dosen di SoG UUM turut terlibat secara aktif dalam memberikan konsultasi untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa dan berupaya untuk memberikan bantuan dan solusi yang sesuai dengan situasi individu mereka. Seperti contohnya, memberikan pelayanan kepada orang tua yang tidak menerima jika anaknya dapat nilai rendah atau tidak lulus dengan memberikan catatan yang dihimpun dari keseluruhan dosen yang

mengajar, hal ini harus dilakukan oleh akademik sebagai bentuk profesionalitas.

Di sisi lain, Fisip UMJ juga berupaya memahami setiap permasalahan yang di alami oleh mahasiswa seperti tetap melayani orang tua mahasiswa yang datang ke kampus untuk melakukan konsultasi mengenai status kemahasiswaan dari anaknya walaupun hal tersebut tidak bersangkutan dengan akademik Fisip namun para dosen tetap memberikan pelayanan, tetapi terlihat adanya perbedaan *treatment* yang di berikan oleh dosen dalam hal pemilihan judul/topik/masalah untuk penulisan thesis. Namun dalam hal kesamarataan akses bagi mahasiswa disabilitas, Fisip UMJ terlihat lebih unggul dari SoG UUM terbukti dengan tersedianya fasilitas fisik elevator yang akan memudahkan pergerakan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus karna tidak perlu menggunakan tangga untuk menuju ruang kelas, sedangkan SoG UUM tidak menyediakan fasilitas tersebut sehingga seluruh mahasiswa harus menggunakan tangga untuk menuju ke ruang kelas yang berada di tingkat 2 atau 3. Walaupun Fisip UMJ tidak memberikan fasilitas *guiding block/tactile paving* namun dengan fasilitas elevator sudah sangat membantu para mahasiswa disabilitas. Sedangkan kesamarataan akses yang diberikan baik SoG UUM maupun Fisip UMJ sama-sama memberikan bantuan keuangan dalam bentuk beasiswa. SoG UUM menawarkan berbagai beasiswa seperti *food bank*, *bantuan kewangan* serta beasiswa bagi B40 yang merupakan keluarga yang memiliki pendapatan bulanan lebih rendah dari RM 200K/bulan, Fisip UMJ juga menawarkan berbagai macam beasiswa seperti beasiswa eksternal; Kartu Indonesia Pintar (KIP) Kuliah, Cendekia BAZNAS, PLN, BSI *Scholarship*, BCA, CIMB Niaga, Mandiri, PT. KAI, dan Adira Finance, serta beasiswa internal salah satunya beasiswa Lazis UMJ, prestasi akademik dan non-akademik serta Hafidz Qur'an.

Dalam menghadapi perbedaan budaya dan bahasa tidak menjadi permasalahan yang utama baik di SoG UUM maupun Fisip UMJ. SoG UUM yang notabene nya merupakan universitas berstandar internasional sehingga memiliki cukup banyak mahasiswa internasional dari berbagai negara, namun hal

tersebut tidak menjadi persoalan yang besar karna umumnya antara dosen dan mahasiswa akan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Sama halnya dengan Fisip UMJ, walaupun tidak memiliki mahasiswa internasional namun mahasiswa yang ada di Fisip UMJ berasal dari berbagai daerah di Indonesia yang memiliki perbedaan bahasa serta budaya. Kendati demikian, hal tersebut bukan merupakan kendala besar bagi Fisip UMJ sehingga antara mahasiswa dan dosen dapat berkomunikasi dan saling memahami dengan baik.

Berdasarkan analisis terkait hal yang menjadi penyebab adanya perbedaan pada perbedaan budaya dan bahasa di karenakan lingkungan SoG UUM yang memiliki mahasiswa internasional dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda-beda sehingga memiliki lebih banyak pengalaman dan kebijakan yang lebih baik dalam menangani keragaman budaya dan bahasa. Keduanya mencerminkan komitmen yang kuat terhadap kesetaraan akses bagi mahasiswa disabilitas dan mahasiswa yang kurang terwakili secara ekonomi.

Maka, dapat disimpulkan berdasarkan uraian diatas bahwa dalam indikator *emphaty* terdapat perbedaan yang tidak terlalu signifikan antara SoG UUM dan Fisip UMJ dimana baik SoG UUM dan Fisip UMJ sama-sama memberikan perhatian yang merata tanpa melihat bagaimana latar belakang dari mahasiswa. Hal ini menjadi penting, mengingat tujuan utama seorang mahasiswa adalah mendapatkan ilmu pengetahuan yang sama antar mahasiswa lainnya dan *emphaty* tersebut sudah di penuhi oleh SoG UUM dan Fisip UMJ. Hanya saja, kesamarataan akses bagi mahasiswa penyandang disabilitas di SoG UUM kurang di berikan fasilitas yang memudahkan mereka jika mendapat kelas di lantai 2 atau 3 yang mengharuskan untuk menggunakan tangga, namun di Fisip UMJ memberikan fasilitas elevator sehingga akan sangat memudahkan ruang gerak bagi mahasiswa disabilitas. Perbedaan budaya dan bahasa pun di hadapi dengan sikap toleransi yang tinggi sehingga dapat saling menghargai satu sama lain yang menyebabkan perbedaan budaya dan bahasa bukanlah merupakan persoalan yang besar bagi SoG UUM dan Fisip UMJ.