

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Lokus/Umum Penelitian

Penelitian kualitatif ditulis berdasarkan fakta lapangan yang ditujukan oleh sumber data. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian harus menampilkan, menjelaskan, dan menggambarkan data yang dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan subjek.

4.1.1. Gambaran Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) didirikan pada tahun 1984. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) beralamat di Jln. KH. Ahmad Dahlan, Kelurahan Cirendeui, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten (15419). FISIP merupakan satu diantara ke-10 fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Terdapat 8 program studi yang dimiliki oleh FISIP UMJ diantaranya program Sarjana: Ilmu Kesejahteraan Sosial, Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi. Program Magister: Magister Ilmu Administrasi, Magister Ilmu Komunikasi, dan Magister Ilmu Politik. Program Doktor: Doktor Administrasi Publik.



Gambar 4.1.1 Tampak Depan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Jakarta

Sumber: Observasi (2024)

Mekanisme pendaftaran ke FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta terdapat 4 jalur yaitu melalui Jalur Prestasi Akademik (JPA), Jalur Prestasi Unggulan (JPU), Jalur Undangan Saringan Masuk, (JUSM), dan Jalur Computer Based Test (CBT). Masing-masing jalur memiliki klasifikasi yang berbeda, umumnya mahasiswa yang mendaftar ke Universitas Muhammadiyah Jakarta menggunakan Jalur Prestasi Akademik (JPA) dimana penyeleksian berdasarkan pada nilai rapor calon mahasiswa SMA/MA/SMK kelas XII dari semester 1 hingga semester 4. Fisip juga menerapkan penyertaan sertifikasi keterampilan berbahasa Inggris namun saat ini hanya diperlukan hasil TOEFL sebagai prasyarat pendukung untuk kelulusan namun tes Bahasa Inggris/Sertifikat Bahasa Inggris tidak diwajibkan sebagai salah satu prasyarat utama dalam pendaftaran. Setelah proses pendaftaran dan melengkapi berkas, maka tahap selanjutnya mahasiswa sudah sah menjadi mahasiswa FISIP UMJ dan akan mendapatkan NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) sebagai registrasi administrasi.

Untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-I beban belajar mahasiswa paling sedikit berjumlah 144 (seratus empat puluh empat) sks; untuk program magistes, beban belajar mahasiswa paling sedikit berjumlah 36 (tiga puluh enam) sks; serta program doktor, beban belajar mahasiswa paling sedikit berjumlah 42 (empat puluh dua) sks.

4.1.2 Visi Misi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta

a. Visi FISIP UMJ

Menjadi Fakultas yang Terkemuka, Modern, dan Islami dalam Pengembangan Keilmuan di bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di tingkat Regional Tahun 2025.

b. Misi FISIP UMJ

1. Menyelenggarakan proses pendidikan dan pembelajaran berbasis ICT sesuai dengan nilai-nilai dalam ajaran Islam.
2. Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan stakeholder secara profesional.

3. Menyelenggarakan penelitian di bidang sosial dan politik yang responsif dan antisipatif terhadap masalah-masalah yang berkembang di Indonesia dan Regional, sehingga menjadi pusat unggulan penelitian di bidang kajian ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik
4. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada penyelesaian masalah masyarakat dalam upaya mewujudkan kemandirian masyarakat.
5. Menyelenggarakan pengkaderan bagi mahasiswa melalui kegiatan-kegiatan kemahasiswaan dengan menekan pada nilai-nilai ajaran Islam dan Kemuhammadiyah.

Visi dan misi tersebut selaras dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Jakarta. Terdapat 8 program studi yang dimiliki oleh FISIP UMJ diantaranya program Sarjana: Ilmu Kesejahteraan Sosial, Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi. Program Magister: Magister Ilmu Administrasi, Magister Ilmu Komunikasi, dan Magister Ilmu Politik dan Program Doktor Administrasi Publik. Fisip UMJ saat ini beralamat di Jln. KH. Ahmad Dahlan, Kelurahan Cirendeui, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten (15419) dan berada dalam wilayah Kampus A: Ciputat atau merupakan kampus utama/pusat Universitas Muhammadiyah Jakarta. Dengan demikian, visi dan misi tidak hanya menjadi pernyataan nilai dan tujuan, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam upaya FISIP UMJ dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik demi mencapai keunggulan yang berkelanjutan.

4.1.3 Struktur Organisasi Fisip UMJ



**Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jakarta**

Sumber: Observasi (2024)

4.1.4 Sumber Daya Manusia (SDM) FISIP UMJ

Sumber Daya Manusia (SDM) FISIP UMJ terdiri dari Jajaran Dekan dan Wakil Dekan, Tenaga Pendidik/Dosen, Staff Administrasi dan Mahasiswa. Dekan didampingi oleh 3 wakil dekan dengan rincian sebagai berikut; Wakil Dekan 1 Akademik, Wakil Dekan 2 Keuangan dan Wakil Dekan 3 kemahasiswaan dan 30 staff administrasi yang dibagi kedalam 4 bagian yaitu umum/surat, akademik, kemahasiswaan dan keuangan

Berikut disajikan data jumlah tenaga pendidik/Dosen berjumlah 80 orang dengan rincian program sarjana kesejahteraan sosial berjumlah 13 orang, program sarjana administrasi publik berjumlah 13 orang, program sarjana ilmu politik berjumlah 13 orang, program sarjana ilmu komunikasi berjumlah 22 orang, program magister administrasi publik berjumlah 15 orang, program magister ilmu komunikasi berjumlah 15 orang, program magister ilmu politik berjumlah 12 orang dan program doktor administrasi publik berjumlah 10 orang.

Disajikan pula data jumlah mahasiswa berdasarkan 3 tahun akademik

terakhir berdasarkan pelaporan aktifitas mahasiswa pada tahun ajaran tersebut pada Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), sebagai berikut:

Tabel 4.1.1 Data Jumlah Mahasiswa 2020-2023

Tahun Akademik	Kategori	Kesejahteraan Sosial	Administrasi Publik	Ilmu Politik	Ilmu Komunikasi
2020 – 2021	Sarjana	648	541	272	1281
	Magister	-	104	-	214
	Doktor	-	-	-	-
Total Mhs	3.060 Mahasiswa				
2021 – 2022	Sarjana	568	516	252	1170
	Magister	-	76	12	142
	Doktor	-	-	-	-
Total Mhs	2.736 Mahasiswa				
2022 – 2023	Sarjana	524	489	241	1089
	Magister	-	60	23	111
	Doktor	-	12	-	-
Total Mhs	2.549 Mahasiswa				

Sumber: pddikti.kemdikbud.go.id (2024)

4.1.5 Fasilitas Penunjang Akademik Fisip UMJ

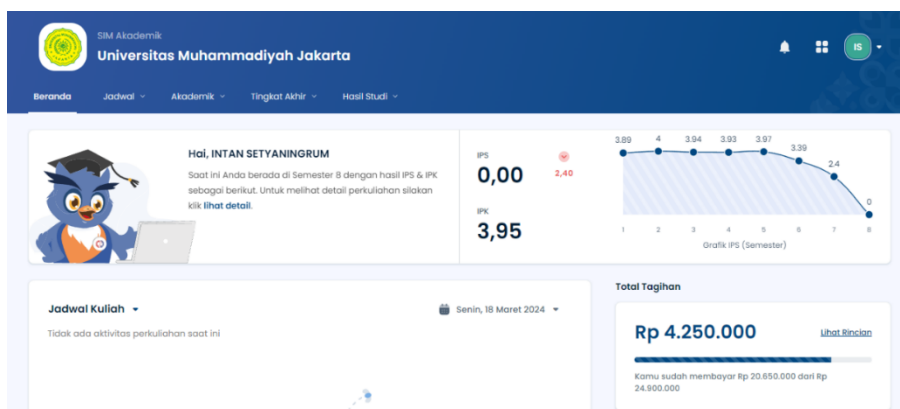
Fisip UMJ sebagai bagian dari Universitas Muhammadiyah Jakarta, menyediakan fasilitas baik secara fisik maupun non fisik. Bentuk fasilitas fisik yang diberikan seperti ruang kelas, elevator, *student learning centre*, toilet, laboratorium, ruang pertemuan, ruang dosen kantin, hingga Aula yang dapat digunakan untuk keperluan bersama. Fisip UMJ juga turut memberikan fasilitas ruangan kepada Organisasi Mahasiswa sebagai wujud dukungan non akademik dalam pengembangan minat dan bakat serta loket administrasi diperuntukkan bagi mahasiswa yang ingin melakukan urusan administrasi di bidang Umum/Surat, Akademik, Kemahasiswaan dan Keuangan.

Terkait dengan fasilitas non fisik, Fisip UMJ juga memberikan akses terhadap *e-library* yang dapat diakses oleh mahasiswa. Informasi terkait akses *e-library* dapat ditemukan di dalam *student learning centre* serta akses jurnal scopus dan scient direct bagi mahasiswa Doktoral untuk mendukung referensi dalam penelitian

serta memberikan layanan digital jika ingin mengajukan permohonan surat terkait perizinan penilitan, keterangan mahasiswa aktif, perizinan magang dan surat kunjungan studi melalui platform Google Form menghabiskan waktu 3-4 hari kerja.

4.1.6 Sistem Informasi Akademik FISIP UMJ

FISIP UMJ menggunakan sistem informasi akademik Bernama Siakad UMJ. Siakad UMJ dapat diakses oleh seluruh mahasiswa aktif FISIP UMJ hanya dengan melakukan login dengan username dan password masing-masing. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) merupakan platform digital yang memfasilitasi berbagai proses administratif dan akademik bagi mahasiswa aktif, dosen, dan staf administrasi. SIKAD UMJ menyediakan berbagai fitur, seperti pengelolaan data pribadi, kegiatan selama satu semester, aktivitas mingguan, kegiatan perkuliahan, pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), Riwayat KRS, riwayat perbaikan mata kuliah, konsultasi, kegiatan pendukung, daftar tugas akhir, pengajuan yudisium, KHS (Kartu Hasil Studi), transkrip nilai, pembayaran keuangan serta menyajikan grafik hasil studi tiap semester.



Gambar 4.1.3 Tampilan Sistem Informasi Akademik SIKAD UMJ

Sumber: Siakad UMJ (2024)

Selain menggunakan SIAKAD UMJ, sistem informasi akademik yang digunakan berupa aplikasi EdLink. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan mahasiswa untuk mengakses materi kuliah, mengumpulkan tugas, jadwal mata kuliah, berinteraksi dengan dosen dan sesama mahasiswa, presensi QR Code, Kartu Mahasiswa, Keuangan, KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi), Transkrip, Kemajuan Belajar, Nilai, Pengisian KRS, Data Akademik, Akreditasi Universitas serta Akreditasi Prodi yang terkoneksi dengan PDDikti



Gambar 4.1.4 Tampilan Sistem Informasi Akademik EdLink UMJ

Sumber: EdLink UMJ (2024)

4.1.7 Gambaran Umum School of Government University Utara Malaysia

School of Government (SoG) merupakan bagian dari 3 *colleges* yang dimiliki oleh University Utara Malaysia (UUM) yaitu Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa University Utara Malaysia (COLGIS UUM) adalah salah satu pusat studi terkemuka di bidang Manajemen Publik dan Manajemen Pembangunan yang resmi didirikan pada tahun 2011 di Malaysia. SoG

beralamat di 06010 UUM Sintok Kedah Darul Aman, Malaysia.

Berikut adalah program studi yang ditawarkan oleh *School of Government* University Utara Malaysia (UUM)

Tabel 4.1.2 Daftar Program Studi di *School of Government* (SoG) UUM

No	<i>Undergraduate Programme</i>	<i>Master Programme</i>	<i>PhD Programme</i>
1.	<i>Bachelor of Public Management with Honours [BPM (Hons)]</i>	<i>Master of Public Management (MPM) by Research</i>	<i>Public Management</i>
2.	<i>Bachelor of Development Management with Honours [BDM (Hons)]</i>	<i>Master of Public Management (MPM) by Coursework</i>	<i>Public Administration</i>
3.		<i>Master of Public Management Programme (mixed mode)</i>	<i>Sociology</i>
4.		<i>Master of Arts (Sociology) by Research</i>	<i>Environmental Studies</i>
5.			<i>Development Management</i>

Sumber: sog.uum.edu.my (2024)

Untuk menjadi mahasiswa di *School of Government*, Universiti Utara Malaysia membuka 2 tipe pendaftaran yaitu untuk mahasiswa lokal dan internasional, untuk calon mahasiswa local (Warga Negara Malaysia) harus sudah melalui tahap pra-universitas [Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM)] dengan CGPA minimal 2,00 dan menjadikan tes Bahasa Inggris sebagai salah satu prasyarat utama dalam pendaftaran. Prasyarat antara calon mahasiswa local (Warga Negara Malaysia) dan internasional tidak jauh berbeda yaitu tetap diwajibkan untuk memiliki sertifikat Bahasa Inggris yang di akui oleh senat

universitas.

Untuk mendapatkan gelar *Bachelor Public Management with Honours* seorang siswa diharuskan untuk mengambil dan lulus minimal 125 jam kredit sedangkan untuk mendapatkan gelar *Development Management with Honours* seorang siswa diharuskan untuk mengambil dan lulus minimal 128 jam kredit. *Doctor of Philosophy* (PhD) ditawarkan melalui penelitian penuh. Untuk menyelesaikan program PhD, siswa diharuskan untuk; Lulus dengan setidaknya nilai B mata kuliah prasyarat berikut selama dua (2) semester pertama pendaftaran mereka, Menghadiri paling sedikit 1 (satu) sesi kolokium yang diselenggarakan oleh sekolah masing-masing; Mempresentasikan dan mempertahankan usulan penelitian/disertasi kepada panitia; Menghasilkan setidaknya dua (2) artikel, dengan memilih salah satu Opsi A atau Opsi B), sebagai berikut:

Tabel 4.1.3 Pilihan Publikasi Untuk Program PhD

Opsi A	Opsi B
Paling sedikit 1 (satu) artikel diterima untuk diterbitkan pada Jurnal ISI atau Scopus; dan setidaknya satu (1) artikel sedang ditinjau untuk dipublikasikan di jurnal referensi	Dua (2) artikel diterbitkan dalam jurnal referensi

Sumber: sog.uum.edu.my (2024)

Menghadiri sesi sidang disertasi untuk mempertahankan disertasi dan Kirimkan disertasi tertulis



Gambar 4.1.5 Tampak Depan School of Government University Utara Malaysia
Sumber: Observasi (2023)



Gambar 4.1.6 Tampak Samping UUM COLGIS
Sumber; Observasi (2023)

4.1.8 Visi dan Misi School of Government University Utara Malaysia

a. Visi SoG UUM

Menjadi pusat keunggulan terkemuka di bidang manajemen publik dan manajemen Pembangunan.

b. Misi SoG UUM

1. Mewujudkan piagam dan filosofi perguruan tinggi sebagai pusat

keunggulan akademik yang menghasilkan kemampuan manusia yang menjunjung tinggi nilai-nilai moral.

2. SoG memiliki komitmen terhadap mahasiswa untuk Memberikan pendidikan yang berkualitas dengan teknologi mutakhir untuk membentengi diri dengan memadukan budaya timur dengan nilai-nilai globalisasi. dan memastikan perlakuan yang sama dalam program pendidikan kepada semua individu tanpa memperhatikan etnis, jenis kelamin, agama, kondisi fisik, kebangsaan, dan afiliasi politik untuk berusaha memberikan layanan yang berkualitas, efisien dan responsive.

4.1.9 Struktur Organisasi School of Government University Utara Malaysia



Gambar 4.1.7 Struktur Organisasi School of Government University Utara Malaysia

Sumber: sog.uum.edu.my

4.1.10 Sumber Daya Manusia (SDM) School of Government UUM

Sumber daya yang ada di SoG terdiri dari jajaran dekanat yang meliputi 1

orang dekan, 3 wakil dekan (kemahasiswaan & alumni, akademik & internasional, penelitian & inovasi), 3 ketua program studi (BPM, DPM & Pascasarjana), 1 orang direktur lembaga studi pemerintah daerah dan 1 orang asisten riset, 1 orang asisten senior registrar, 2 orang asisten administrasi senior serta 5 orang asisten administrasi dan 1 orang asisten operasi.

School of Government memiliki 3 *Adjunct Professor*, 35 tenaga pengajar/dosen untuk Department Public Management dan 25 tenaga pengajar/dosen untuk Department Development Management. Disajikan pula data jumlah mahasiswa berdasarkan 2 tahun akademik terakhir, berdasarkan pada data di laman web <http://sog.uum.edu.my/> sebagai berikut:

Tabel 4.1.4 Data Jumlah Mahasiswa di School of Government UUM

Tahun Akademik	Program	Jumlah Mahasiswa (dalam %)	Jumlah Mahasiswa (dalam angka)
2021 – 2022	Undergraduate	76%	769 Mahasiswa
	Master	21%	213 Mahasiswa
	PhD	3%	30 Mahasiswa
2022 – 2023	Undergraduate	64%	904 Mahasiswa
	Master	21%	296 Mahasiswa
	PhD	15%	212 Mahasiswa

Sumber: sog.uum.edu.my (2024)

4.1.11 Fasilitas Penunjang Akademik SoG UUM

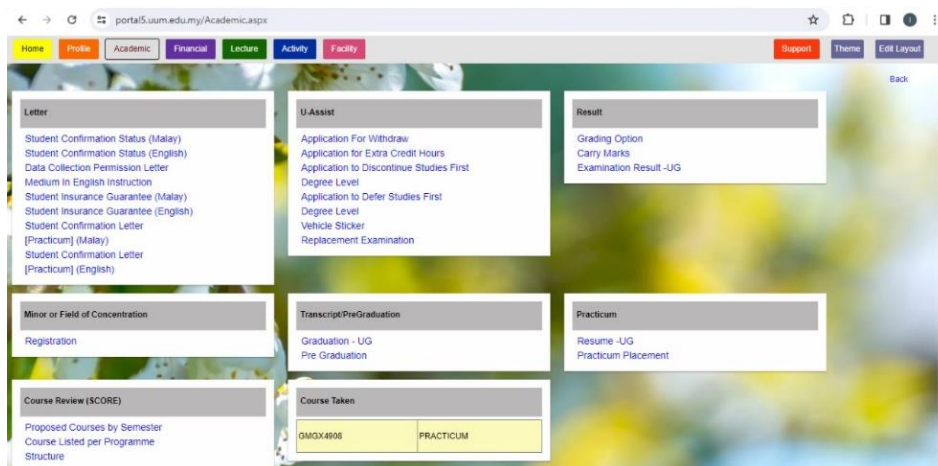
Fasilitas fisik yang tersedia di lingkungan *School of Government* yang juga bagian dari COLGIS, yaitu: Bilik Kuliah (BK), *student lounge*, ruang pengajar, toilet, *canteen*, *guiding block*, ruang rapat serta fasilitas non-fisik seperti penyediaan akses *e-library* untuk mengakses jurnal/referensi dan *exam past year*. Dalam setiap bilik kuliah juga tersedia computer serta proyektor. Penyediaan aktivitas mahasiswa seperti *club* atau organisasi mahasiswa turut menjadi salah satu penunjang akademik yang dapat dimasukkan kedalam laporan

perkembangan/kegiatan mahasiswa dan pengembangan minat bakat dapat disalurkan melalui *club/Co-curricular* yang wajib diambil oleh setiap mahasiswa sebanyak 4 jam kredit yang termuat dalam komponen *Core University* untuk program *Bachelor*.

4.1.12 Sistem Informasi Akademik SoG UUM

Sistem informasi yang digunakan oleh *School of Government University Utara Malaysia* berupa website UUMPortal serta aplikasi UUM Student yang difungsikan untuk memberikan akses terpadu kepada mahasiswa, staf, dan dosen ke berbagai layanan dan informasi penting terkait dengan kehidupan akademik dan administrative. Fitur yang disediakan oleh UUM Portal antara lain *profile, timetable, academic calendar, announcement* pada bagian *Home*. Terdapat 7 bagian di dalam UUM Portal yaitu *Home, Profile, Academic, Fiancial, Lecturer, Activity* dan *Facility*. Pada bagian *academic* terdapat informasi seputar *Letter, U-Assist, Result, Minor or Field of Concentration, Transricpt/PreGraduation, Practicum, Course Review (SCORE), dan Course Taken*.

Dalam bagian *Financial* terdapat informasi berupa *Important Notice, Student Portal FIMS* dan *Student Account*. Pada bagian *Lecturer* terdapat informasi mengenai *Individual Timetable, Upcoming Timetable, Course Registration, Slips, College Timetable* dan *Course Ko-K*. Pada bagian *Activity* terdapat informasi mengenai *Campus Election, Event, Business License, Accomodation, Talent Management, Student Development, Co-Curricular* dan *Merit*. Pada bagian *Facility* terdapat informasi mengenai *Library* yang dapat mengakses *e-resources* dan *Past Year Exam Paper*.



Gambar 4.1.8 Tampilan Sistem Informasi Akademik UUM Portal

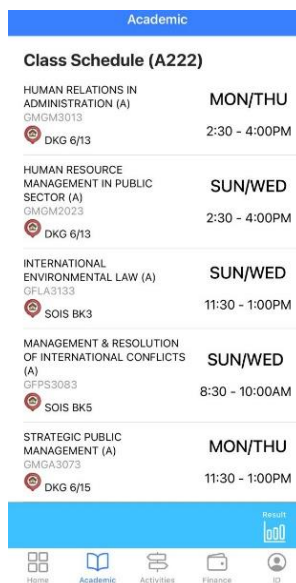
Sumber: UUM Portal (2024)

Selain fitur-fitur tersebut terdapat pula bagian untuk mengakses UUM Email & Office 365, *Online Learning*, Webex UUM dan Zassprint. UUM Email & Office 365 difungsikan sebagai platform dalam memberikan informasi terkait perkuliahan maupun membagikan hasil *final exam*. *Online Learning* diperuntukkan sebagai platform media pembelajaran untuk mengunduh materi pembelajaran dan mengunggah penugasan.

Selain menggunakan UUM Portal, sistem informasi berbasis aplikasi juga turut digunakan yaitu UUM Student. Aplikasi UUM Student adalah platform digital yang dirancang khusus untuk mahasiswa Universiti Utara Malaysia (UUM) dengan tujuan memberikan akses mudah dan cepat ke berbagai layanan akademik dan informasi penting. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur seperti *Announcement*, *Academic*, *Activities*, *Finance* dan *ID*.

Pada bagian *academic* terdapat informasi mengenai jadwal perkuliahan selama satu semester, pada bagian *activities* menyediakan informasi mengenai Merit, *post held in association/student association*, *participation in activities/programme*, *achievement in competition/tournament*, dan *awards/accolades received*. Pada bagian *finance* menyajikan informasi mengenai pembayaran uang kuliah beserta riwayat yang sudah dibayarkan serta pada bagian

ID terletak kartu pelajar elektronik dan barcode yang dapat digunakan untuk mengakses fasilitas seperti ruang baca dan perpustakaan. Terdapat juga fitur *attendance* yang biasanya dipergunakan mahasiswa untuk melakukan absensi kehadiran saat perkuliahan.



Gambar 4.1.9 Tampilan Sistem Informasi Akademik UUM Student

Sumber: Aplikasi UUM Student (2024)

4.2 Hasil Penelitian

Pembahasan dan analisis dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada di lapangan secara langsung dan di sesuaikan dengan teori kualitas pelayanan akademik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Rianti., et al (2019) yang digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pengumpulan data yang digunakan seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan:

Tabel 4.2.1 Data Informan dari Fisip UMJ dan SoG UUM

No.	Fisip UMJ	SoG UUM
1.	Nida Handayani, S.IP., M.Si. (Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisip UMJ)	DR. Sharifuzah Osman (<i>Undergraduate Program Chair Public Management</i>)
2.	Muhammad Khoirul Anwar, S.Sos., M.Si (Mahasiswa Program Doktor Administrasi Publik Fisip UMJ)	Muhammad Syukeri bin Mohamad Basari (Mahasiswa Semester 8 <i>Public Management School of Government UUM</i>)
3.	Dwiky Lucky Adiyasha, S. Ap. (Mahasiswa Magister Administrasi Publik Fisip UMJ)	Abdul Hakim bin Abdul Hamid (Mahasiswa <i>Development Management Semester 8 School of Government UUM</i>)
4.	Ahmad Sabil (Mahasiswa Ilmu Politik Semester 8 Fisip UMJ)	Pooja (Mahasiswa <i>Public Management Semester 6 School of Government UUM</i>)
5.	Muhammad Aldi Falah (Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Semester 6 Fisip UMJ)	

Sumber: Diolah (2024)

Hasil penelitian dan bab pembahasan ini akan membahas berbagai hal tentang wawancara yang dilakukan pada bulan Agustus 2023 hingga Februari 2024 dengan dosen dan mahasiswa Fisip UMJ dan SoG UUM tentang kualitas pelayanan akademik. Oleh karenanya di dalam bab ini di bahas serta di uraikan hasil dari pada pengamatan yang telah dilakukan oleh penelitian secara langsung di lapangan serta wawancara langsung dengan para informan terpilih. Berikut pembahasan penelitian dari pertanyaan penelitian mengenai Perbandingan

Kualitas Pelayanan Akademik antara Fisip UMJ dengan SoG UUM yang di sajikan berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

4.2.2 Tangibles

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 *tangible* 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.

Berdasarkan wawancara dengan informan 2 dan 3 dari SoG UUM, menyatakan bahwa sarana fisik seperti infrastruktur dan fasilitas fisik yang diberikan di *School of Government* semua infrastruktur fisik seperti ruang kelas, ruang dosen, infrastruktur lainnya, akomodasi sangat baik dan sangat puas dengan infrastrukturnya. Penjelasan lebih lanjut disampaikan oleh informan 1 dari SoG, sebagai berikut:

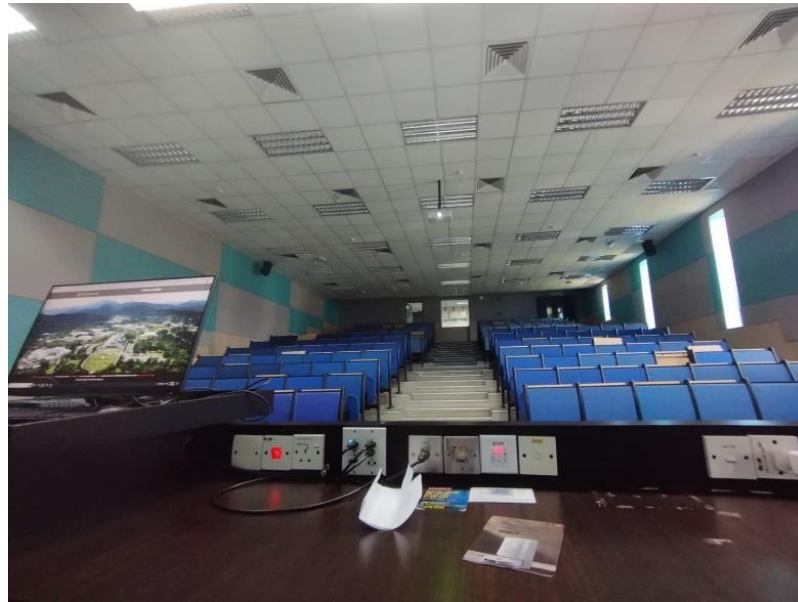
“So what we have the quality framework what would be the impact on our infrastructure. So basically in Malaysia, our operations in public university is highly regulated by the ministry of higher education and then the other institutions that regulated the operations of public university is Malaysia Qualification Agency or noun as (MQA). We need to makesure that we follows strictly all of the rules and regulation which is include infrastructure.” (Hasil wawancara dengan informan 1 dari SoG UUM pada tanggal 26 Agustus 2023)

Maksud dari pernyataan diatas adalah pada dasarnya, operasional sebagai Perguruan Tinggi Negeri/Universitas Negeri seperti mengenai sarana fisik/infrastructure fisik sangat diatur oleh Kementerian Pendidikan Tinggi dan satu lembaga lain yang mengatur kualitas operasional Universitas Negeri adalah

Malaysia Qualification Agency (MQA) sehingga perguruan tinggi perlu memastikan bahwa telah mengikuti sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Namun pernyataan berbeda diutarakan oleh informan 4 dari SoG UUM yang mengatakan bahwa sarana fisik/fasilitas di *School of Government* memerlukan sedikit perubahan seperti pada aspek proses pembelajaran, dimana lebih baik memiliki teknologi seperti smart TV/smart computer yang dapat tersambungkan langsung dengan device seperti tab yang kita bawa dari pada membuat beberapa catatan.

Berdasarkan hasil observasi mengenai sarana fisik yang diberikan oleh *School of Government* terdapat sarana fisik ruang kelas, *student lounge*, ruang dosen, *canteen*, musholla, toilet dan beberapa fasilitas pendukung seperti sarana air isi ulang yang tersebar di lingkungan SoG dan atap pelindung yang dapat melindungi saat terjadi hujan maupun melindungi dari panas matahari. Sarana fisik tersebut memberikan kenyamanan dan keamanan kepada mahasiswa. Ruang kelas yang besar dengan peralatan yang lengkap seperti proyektor, computer, *whiteboard*, pendingin ruangan, pengeras suara, ruangan yang kedap suara, dan posisi tempat duduk yang menurun memudahkan mahasiswa untuk melihat kedepan tanpa ada pandangan yang menghalangi, posisi tempat duduk yang seperti ini juga memudahkan dosen untuk berinteraksi dengan mahasiswa dan memudahkan mahasiswa untuk fokus pada penjelasan dari dosen. Namun, terdapat perbedaan ruang kuliah pada Bilik Kuliah, dimana *layout* tempat duduk yang sejajar namun tetap menggunakan peralatan computer, proyektor dan *whiteboard* dengan 8 pendingin ruangan sentral. *Student lounge* juga menjadi ruangan yang nyaman untuk mahasiswa mengerjakan penugasan dan terdapat dosen memiliki ruangannya masing-masing (*lecturer hall*). Tersedia juga toilet disetiap lantainya yang dapat digunakan oleh mahasiswa.



Gambar 4.2.1 Tampilan Ruang Kelas di Dewan Kuliah Gugusan 6

Sumber: Observasi (2023)



Gambar 4.2 2 Tampilan Ruang Kelas di Bilik Kuliah Dewan Kuliah Gugusan 5

Sumber: Observasi (2023)

Dilakukan pula wawancara dengan Informan 1, 2, 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ, semua informan berpendapat bahwa sarana fisik yang diberikan oleh Fisip UMJ sudah memadai untuk menunjang perkuliahan. Sarana fisik seperti

ruang kuliah, ruang baca, aula, ruang pertemuan, laboratorium, dan elevator, namun semua informan juga berpendapat bahwa perlu adanya perbaikan atau dilakukan renovasi serta dilengkapi segala instrumen yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Namun terkait dengan fasilitas fisik seperti elevator yang seharusnya jelas disediakan dari lantai 1, jika mahasiswa tidak dapat menggunakan dari lantai 1 seharusnya menjadi perhatian jika terjadi keadaan darurat. Lebih lanjut diutarakan oleh informan 1 dari Fisip UMJ, sebagai berikut:

“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” (Hasil wawancara dengan informan 1 dari Fisip UMJ pada bulan Februari 2024)

Maksud dari pernyataan diatas adalah sarana fisik atau fasilitas fisik yang telah diberikan oleh Fisip UMJ tidak dapat dikatakan kurang namun jika dikatakan sudah memenuhi segala kebutuhan mahasiswa dan dosen juga belum. Mengingat sarana fisik/infrastruktur fisik tidak semata-mata hanya memberikan ruangan, namun perlu adanya dukungan teknologi serta meninjau kebutuhan sarana fisik dari masing-masing program studi. Sehingga, pemberian sarana fisik/infrastruktur dapat sesuai dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil observasi, sarana fisik/fasilitas fisik yang diberikan oleh Fisip UMJ mencakup ruang kuliah, aula, ruang pertemuan, ruang pimpinan dekanat, ruang kepala program studi, loket administrasi, *student learning centre*, elevator, musholla, toilet dan laboratorium untuk setiap program studi. Namun, selaras dengan pendapat dari informan 7 bahwa ada beberapa hal yang prinsipnya harus dipenuhi adalah untuk mendukung kegiatan tridarma perguruan tinggi dosen dan mahasiswa salah satunya dengan pemberian fasilitas laboratorium, tidak hanya dengan memberikan ruangan dengan berbagai macam peralatan. Melainkan, perlu diperhatikan fungsi dari laboratorium yang dapat menjadi tempat/wadah

melakukan kajian atau pelatihan-pelatihan soft skill yang memerlukan teknologi pendukung seperti pemberian pc dengan jumlah besar dan dapat mengakses berbagai macam pelatihan soft skill. Penggunaan elevator yang terbatas, mahasiswa hanya dapat menggunakan elevator dari lantai 2. Distribusi peralatan pendukung akademik seperti Led TV/komputer/spidol dalam setiap ruang kelas juga belum merata, masih dapat ditemukan beberapa ruang kelas yang memiliki kekurangan peralatan pendukung.



Gambar 4.2.3 Tampilan Ruang Kelas Fisip UMJ

Sumber: Observasi (2023)



Gambar 4.2.4 Tampilan Fasilitas yang ada di Ruang Kelas Fisip UMJ

Sumber: Observasi (2023)

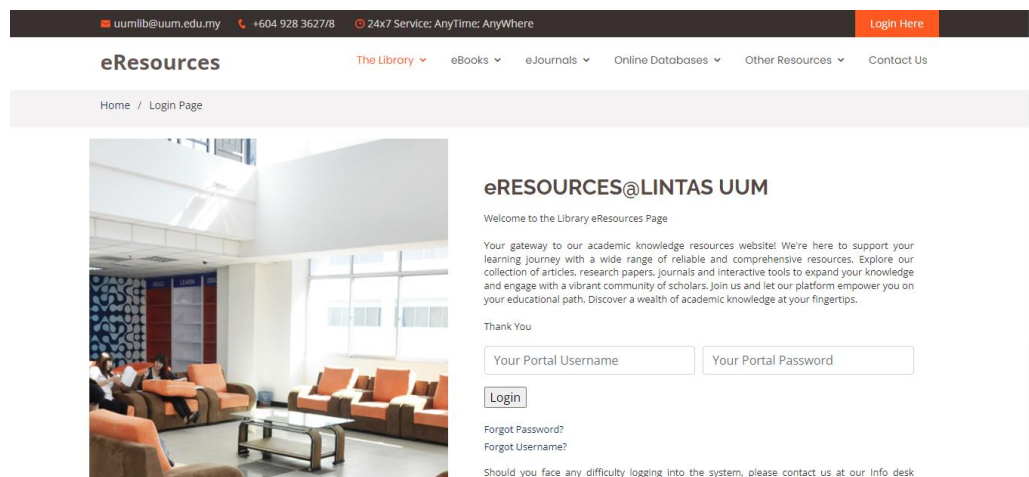
Perbandingan sarana fisik/fasilitas fisik antara *School of Government* dengan Fisip UMJ terletak pada fasilitas fisik yang diberikan, dimana Fisip UMJ

menyediakan elevator yang dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen serta staff sehingga mempermudah akses. Namun jika meninjau fasilitas fisik seperti ruang kelas, SoG memiliki tatanan ruang kelas yang terstruktur dalam arti *layout* kursi yang menyerupai auditorium dengan ukuran kelas yang besar serta dilengkapi dengan pengeras suara dan ruangan yang kedap sehingga mahasiswa dapat fokus dalam melakukan perkuliahan. Ketidak pemerataan peralatan juga terlihat di ruang kelas yang ada di Fisip UMJ, dimana masih terdapat ruang kelas yang hanya tersedia proyektor dan *whiteboard*. Dikedua fakultas sama-sama menyediakan fasilitas fisik seperti ruang baca, toilet dan musholla yang dimanfaatkan baik oleh mahasiswa.

Salah satu pelayanan dalam indikator *tangibles* selain sarana fisik/fasilitas fisik, terdapat juga fasilitas non-fisik seperti penyediaan layanan digital perpustakaan, sebagai upaya modernisasi dari perpustakaan fisik agar dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa. Pemberian layanan perpustakaan digital yang ada di SoG menurut penuturan dari informan 1, 2, 5 dan 6 dari SoG UUM telah menyediakan akses yang sangat baik terhadap buku-buku dan jurnal-jurnal terkini dan jika tidak ingin pergi ke perpustakaan sultanah bahiyah secara fisik, maka dapat diakses secara online juga melalui *e-resource* perpustakaan Sultanah Bahiyah. Di dalam UUM Portal, setiap mahasiswa dapat mengakses e-library langsung dengan portal di salah satu bagian dalam e-resources yaitu e-library. Jadi disana dapat digunakan untuk mencari jurnal-jurnal atau bahkan tahun-tahun yang lalu.

Berdasarkan hasil observasi, layanan perpustakaan digital juga turut diberikan oleh SoG namun sejatinya layanan perpustakaan digital dikelola oleh UUM dan layanan perpustakaan digital ini dapat diakses oleh seluruh mahasiswa. Umumnya mahasiswa menggunakan layanan perpustakaan digital untuk mengakses lembar soal ujian akhir pada tahun terdahulu yang diperuntukkan sebagai media pembelajaran pada ujian akhir yang berlangsung. *E-Resources* hanya dapat diakses oleh mahasiswa menggunakan username serta password yang

digunakan pada UUM Portal milik masing-masing, jika tidak memiliki akses UUM Portal maka tidak dapat juga mengakses *e-resources*. Layanan perpustakaan digital juga memudahkan mahasiswa yang memiliki akses terbatas untuk mengunjungi perpustakaan secara fisik karena faktor jarak tempuh untuk menuju perpustakaan Sultanah Bahiyah. *E-Resources* juga dapat mengakses terbitan ilmiah dari para profesor di UUM.



Gambar 4.2.5 Tampilan e-resources UUM

Sumber: library.uum.edu.my (2024)

Menurut hasil wawancara dengan informan 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ memiliki pendapat yang sama terkait dengan penyediaan layanan perpustakaan digital bahwa masih minim untuk mengakses perpustakaan digital dan tidak mengetahui adanya akses ke layanan perpustakaan digital. Lebih lengkap lagi disampaikan oleh informan 5 dari Fisip UMJ, sebagai berikut:

“Fasilitas yang paling utama untuk mahasiswa magister, akses perpustakaan. Untuk mencari referensi, pasti referensinya dari perpustakaan universitas lain yang lebih lengkap dan repository nya tidak sekaya universitas lain seperti UGM/UI dan sebagainya” (Hasil wawancara dengan informan 5 dari Fisip UMJ pada bulan

Namun pendapat berbeda diutarakan oleh informan 7 dan 8, dimana dijelaskan bahwa untuk dapat mengakses jurnal maupun publikasi ilmiah dari para

dosen dapat diakses melalui repository UMJ dan penyediaan akses jurnal *scopus* dan *scient direct* untuk mahasiswa doctoral untuk menunjang kebutuhan ilmiah sudah dipenuhi.

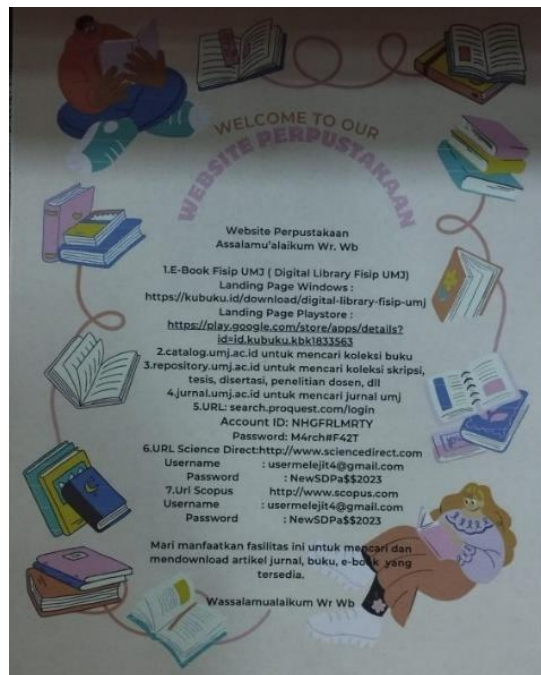
Berdasarkan hasil observasi mengenai penyediaan layanan perpustakaan digital di Fisip UMJ masih minimnya informasi maupun sosialisasi terkait layanan perpustakaan digital sehingga perlu adanya perbaikan oleh akademik Fisip UMJ.



Gambar 4.2.6 Tampilan Repository UMJ

Sumber: repository.umj.ac.id

Mengingat bahwa akses layanan perpustakaan digital merupakan penunjang guna kebutuhan akademik seperti penelitian yang membutuhkan banyak referensi terbaru. Informasi terkait layanan perpustakaan digital hanya dapat ditemukan pada bilik meja yang terletak di ruang baca namun tidak semua meja dilengkapi dengan informasi akses layanan perpustakaan digital. Keunggulan utama perpustakaan digital adalah aksesibilitasnya yang tak terbatas



Gambar 4.2.7 Informasi akses perpustakaan digital Fisip UMJ

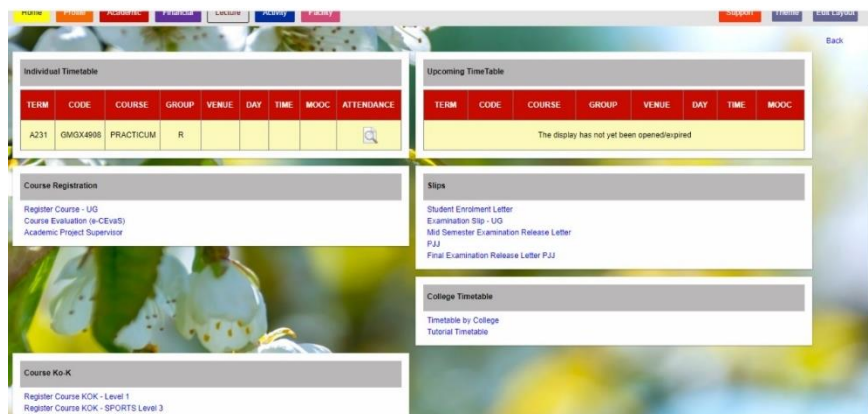
Sumber: Observasi (2024)

Perbandingan dalam layanan perpustakaan digital yang diberikan terdapat perbedaan yang cukup signifikan, dimana akses layanan perpustakaan digital sudah biasa digunakan di SoG UUM sehingga seluruh mahasiswa SoG UUM sudah lumrah dengan penggunaan layanan digital perpustakaan. Namun, penggunaan layanan perpustakaan digital di Fisip UMJ kurang mendapat perhatian di kalangan mahasiswa sarjana. Tetapi, Fisip sudah mengupayakan dengan memberikan akses layanan perpustakaan digital dan memberikan akses kepada jurnal *scopus* dan *scient direct* untuk menunjang karya ilmiah yang dibutuhkan dari mahasiswa doctoral.

Selanjutnya pada aspek sistem informasi, sistem informasi merupakan salah satu aspek krusial dalam akademik dimana sistem informasi menjadi sebuah *guide platform* bagi mahasiswa untuk mengetahui aktivitas akademik. Sistem informasi yang digunakan di *School of Government* UUM berupa UUM Portal dan UUM Student. Mahasiswa banyak menggunakan kedua sistem informasi tersebut dalam aktivitas rutin akademiknya. Kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan menjadi

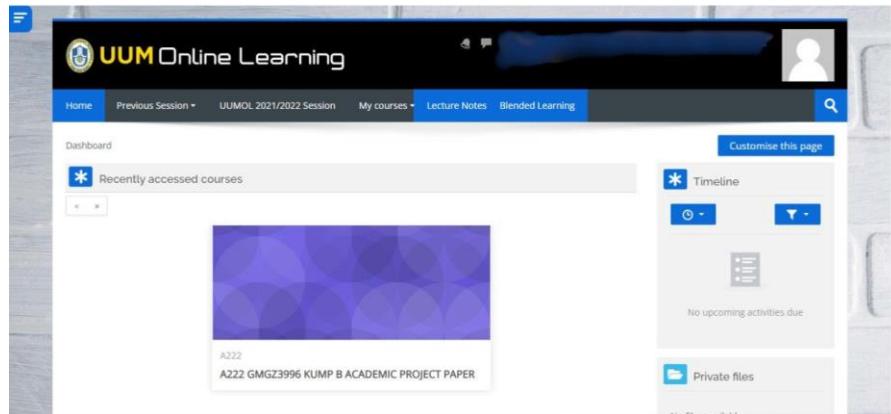
hal yang utama dalam penggunaan sistem informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3 dan 4 dari SoG UUM yang memiliki pendapat serupa. Jadi sistem informasi semacam ini (UUM Portal dan UUM Student) sangat memudahkan aksesnya dan memenuhi kebutuhan siswa, karena di portal uum ada segala sesuatu yang bisa kita akses seperti untuk slip ujian, untuk mendaftarkan mata kuliah dan lain sebagainya. Lalu ada uum *online learning* dimana kita bisa mendownload semua catatan dosen, menyerahkan tugas. Misalnya saja situs e-resources yang sangat memudahkan.

Berdasarkan hasil observasi, penggunaan sistem informasi UUM Portal dan UUM Student memberikan kemudahan akses serta sudah memenuhi kebutuhan daripada mahasiswa. Mengingat terdapat berbagai fitur seperti *profile*, *timetable*, *academic calendar*, *announcement* yang sudah memenuhi segala aktivitas akademik mahasiswa. Aplikasi UUM Student umumnya digunakan mahasiswa untuk melakukan absensi dengan *scanning* QR Code yang diberikan oleh dosen. Sistematis absensi seperti ini terdapat dampak positif serta negative yang ditimbulkan seperti mahasiswa dapat memanipulasi kehadiran dengan melakukan *scanning* QR Code yang diberikan oleh seorang teman.



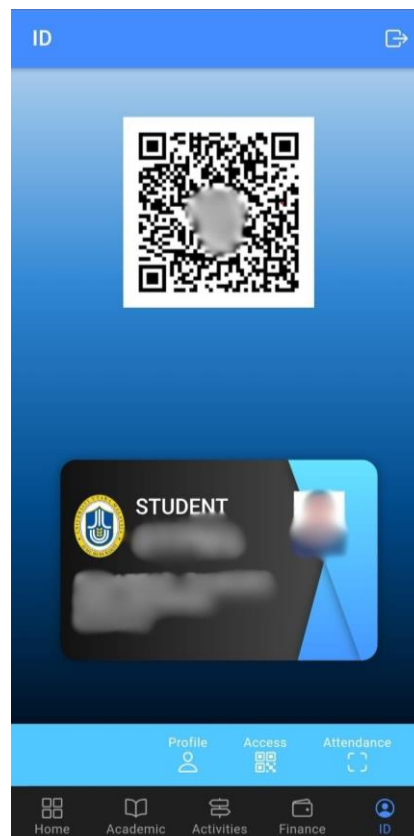
Gambar 4.2.8 Tampilan UUM Portal pada fitur lecture

Sumber: UUM Portal (2024)



Gambar 4.2.9 Tampilan Portal Online Learning UUM

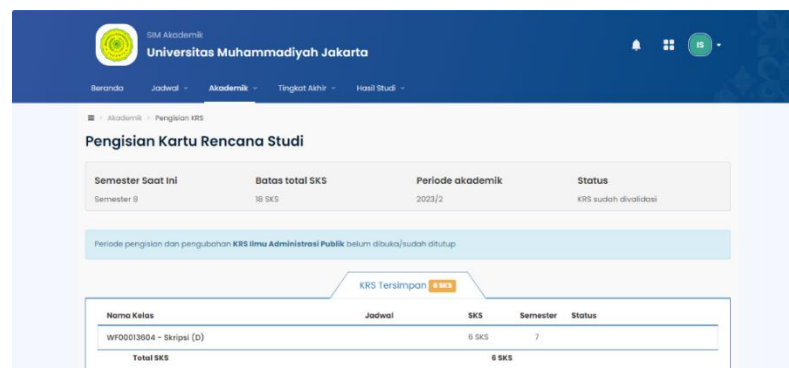
Sumber: learning5.uum.edu.my (2024)



Gambar 4.2.10 Tampilan pada fitur ID Aplikasi UUM Student yang memuat kartu mahasiswa serta QR Code Access

Sumber: UUM Student (2024)

Sedangkan penggunaan sistem informasi akademik di Fisip UMJ juga menggunakan sistem informasi serupa dengan SoG UUM, yaitu Siakad UMJ dan EdLink UMJ. Penggunaan kedua sistem informasi tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ menyatakan sangat memberikan kemudahan akses apalagi perpindahan sistem dari *elearning* ke siakad sangat berpengaruh besar, mengingat fitur yang terdapat di siakad jauh lebih fungsionalis, efektif, efisien dan mudah untuk digunakan serta sejauh ini sudah memenuhi kebutuhan saya dalam akademik. Jika dibandingkan dengan e-learning, siakad lebih complete dan lebih berkembang cukup meningkat, fungsi penggunaannya juga sangat memudahkan di delink & siakad sudah bisa cek keuangan, mata kuliah yang tertinggal & sudah, KHS. Namun penggunaan siakad dan EdLink memiliki kelemahan dalam hal sistem integrasi, masih ada beberapa hal yang belum terintegrasi secara sempurna dan banyak fitur yang bisa difungsikan namun belum bisa difungsikan secara sempurna. Jadi sistem digunakan belum secara optimal.



Gambar 4.2.11 Tampilan pada fitur pengisian KRS di Siakad UMJ

Sumber: siakad.umj.ac.id (2024)

Berdasarkan hasil observasi terkait penggunaan sistem informasi yang digunakan oleh Fisip UMJ yaitu Siakad UMJ dan EdLink merupakan upaya dari peralihan dari penggunaan sistem informasi *elearning* Fisip UMJ. Pada Siakad UMJ memiliki fitur-fitur yang tidak ada di sistem *elearning* sebelumnya dan fitur

yang lebih fungsionalis seperti fitur pengelolaan data pribadi, kegiatan selama satu semester, aktivitas mingguan, kegiatan perkuliahan, pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), Riwayat KRS, riwayat perbaikan mata kuliah, konsultasi, kegiatan pendukung, daftar tugas akhir, pengajuan yudisium, KHS (Kartu Hasil Studi), transkrip nilai, pembayaran keuangan serta menyajikan grafik hasil studi tiap semester. Selain menggunakan Siakad UMJ, umumnya mahasiswa menggunakan EdLink UMJ untuk mengakses kelas online, mengunduh tugas atau mengunggah tugas, melakukan *scanning* QR Code untuk absensi namun terdapat fitur lainnya seperti Kartu Mahasiswa, Keuangan, KRS (Kartu Rencana Studi), KHS (Kartu Hasil Studi), Transkrip, Kemajuan Belajar, Nilai, Pengisian KRS, Data Akademik, Akreditasi Universitas serta Akreditasi Prodi yang terkoneksi dengan PDDikti. Penggunaan sistem informasi Siakad UMJ dengan EdLink juga dinilai sudah memberikan kemudahan akses dan memenuhi kebutuhan sebagai mahasiswa namun penggunaan fitur fitur yang belum optimal digunakan sehingga pengoperasionalnya kurang maksimal.

Universitas Muhammadiyah Jakarta
INTAN SETYANINGRUM - 20200110200029

KRS KHS TRANSKRIP NILAI

TOTAL SKS 138		IPK 3,95		
Mata Kuliah	SKS	Nilai	Huruf	
KEMUHAMMADIYAHAN AIK0003204	2	3,70	A-	
Bahasa Inggris FSP2102	2	3,70	A-	
Filsafat Ilmu FSP2103	2	4,00	A	
Sistem Hukum Indonesia FSP2109	2	3,70	A-	
Bahasa Indonesia FSP2201	2	4,00	A	
Antropologi Sosial Budaya FSP2206	2	4,00	A	
Sistem Politik Indonesia FSP2207	2	4,00	A	
Sistem Ekonomi Indonesia FSP2208	2	4,00	A	
Pengantar Sosiologi FSP3104	3	4,00	A	

Gambar 4.2.12 Tampilan fitur transkrip pada aplikasi EdLink UMJ

Sumber: Aplikasi EdLink UMJ (2024)

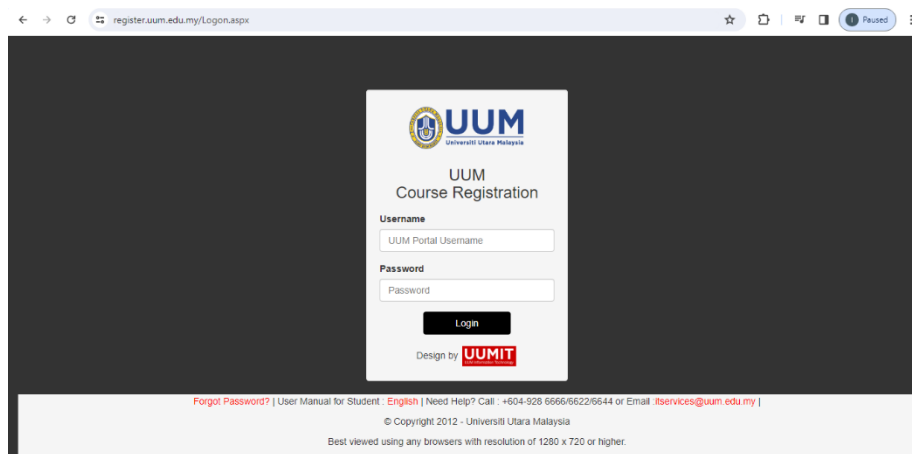
Perbandingan penggunaan sistem informasi antara SoG dengan Fisip terletak pada beberapa fitur seperti, pada UUM Portal menyediakan informasi terkait surat mengenai *student confirmation status*, *student confirmation letter* dan sebagainya. Terdapat pula fitur registrasi KO-K (Ko-Kurikular) sebagai penunjang kegiatan akademik dan fitur *e-resources* yang dapat mengarahkan langsung ke layanan perpustakaan digital. Fitur-fitur seperti yang disebutkan diatas, tidak dapat ditemukan dalam Siakad UMJ. Namun tidak terdapat perbedaan fitur yang signifikan, kedua sistem informasi sama-sama memuat mengenai akademik, profil, aktivitas dan keuangan. Penggunaan aplikasi EdLink lebih fungsionalis dibanding dengan penggunaan aplikasi UUM Student, dimana EdLink selain digunakan untuk melakukan absensi dapat juga digunakan untuk mengunduh materi atau mengunggah penugasan sedangkan SoG UUM masih menggunakan sistem informasi tambahan yaitu *online learning* yang fiturnya termuat di dalam UUM Portal. Fisip UMJ sudah tidak lagi menggunakan sistem informasi *online learning* jadi hanya menggunakan Siakad UMJ dengan EdLink UMJ *powered by Sevima*.

4.2.3 Reliability

Indikator *realibility* adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan dari penerima pelayananan tersebut. Pemenuhan pelayanan berkualitas meliputi keterlibatan dan kehandalan fakultas dalam memberikan pelayanan akademik, efisiensi dalam memberikan pelayanan akademik serta melakukan perbandingan pada kedua institusi yaitu *School of Government* UUM dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMJ.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kehandalan fakultas dalam penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah dan bimbingan akademik di SoG UUM. Informan 1, 3 dan 4 dari SoG UUM menyatakan bahwa, jadi setiap mahasiswa yang datang ke universitas bergabung dengan program pada setiap

school akan diberikan buku program akademik (*academic guidance book*), buku tersebut memuat struktur mata kuliah yang harus di ikuti. Dalam hal penjadwalan kelas dan ketersediaan kursus, terdapat perangkat lunak (*software*) dan *optimization tools* yang sangat bagus yang telah digunakan untuk benar-benar membuat dan mengefisienkan serta mengoptimalkan jadwal kelas, misalnya di uum sendiri menggunakan fitur UUM *add drop site* yang ada pada UUM Portal. Jadi, mahasiswa perlu mendaftarkan mata kuliahnya dengan mengacu pada buku akademik (*academic guidance book*) dan jika mahasiswa mempunyai masalah mengenai penjadwalan kelas atau ketersediaan mata kuliah, mahasiswa memiliki kesempatan lagi untuk menambah mata kuliah, *add drop* sistem berlaku pada minggu pertama pada semester tersebut. Jadi ini strategi atau inisiatif yang sangat bagus yang sudah dilakukan oleh uum lalu apa lagi untuk bimbingan akademis.



Gambar 4.2.13 Tampilan Add Drop / Course Registration Sites UUM

Sumber: register.uum.edu.my (2024)

Namun pernyataan berbeda dikemukakan oleh informan 2 dari SoG UUM yang menyatakan bahwa sistematika penjadwalan kelas dan ketersediaan mata kuliah dirasa masih terdapat kekurangan. Sebab, antara jumlah mahasiswa dengan jumlah kelas yang tersedia dan jumlah kursi yang tersedia tidak sesuai sehingga mahasiswa yang tidak mendapatkan mata kuliah di semester tersebut harus

memperpanjang masa kuliahnya. Dalam artian, mahasiswa harus mengambil mata kuliah tersebut di semester akan datang yang berlaku. Jadi menurut penuturan informan 2 dari SoG UUM, perlu dilakukan perbaikan mengenai *add drop* dengan melakukan perubahan peraturan jadwal kelas, menambah jumlah kelas dan menggunakan ruang kuliah yang besar agar lebih memuat banyak kursi untuk mahasiswa.

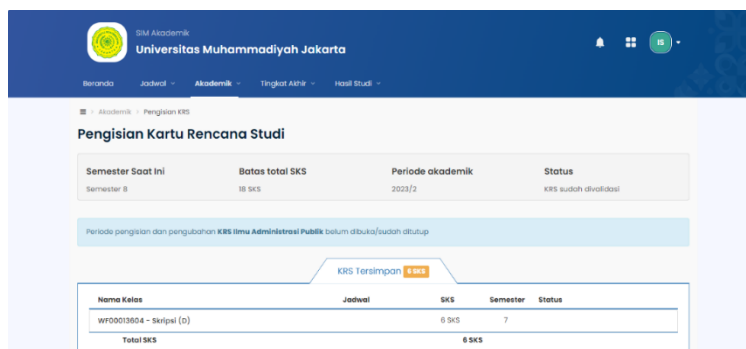
Terkait dengan bimbingan akademik, keempat informan dari SoG UUM sependapat bahwasannya dalam program ini ada mahasiswa yang membutuhkan bantuan dalam bidang akademiknya, dan mahasiswa akan datang dan meminta bimbingan mendapatkan bantuan dan pemecahan masalah yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan akademik, tidak hanya itu, SoG juga memiliki lingkungan belajar yang sangat baik. Jika terdapat mahasiswa yang memiliki masalah untuk menambahkan mata kuliah, mahasiswa dapat bertemu dengan ketua program studi untuk membahasnya. Jadi, SoG berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan respon yang cepat kepada siswa tetapi itu tergantung pada siswa karena terkadang siswa tidak memahami peraturan dan ketentuan yang harus di ikuti.

Berdasarkan hasil observasi, mahasiswa dibekali dengan *academic guidance book* yang memuat daftar mata kuliah yang harus diambil sesuai dengan semester yang berlaku. Namun, *add drop* sistem ini dilakukan jauh sebelum semester selanjutnya akan dimulai. Sehingga prosesnya kerap mengganggu proses perkuliahan yang sedang berlangsung, mengingat bahwa proses *add drop course* ini dilakukan secara serentak namun mahasiswa diberikan 1 minggu untuk melakukan perbaikan *add drop*. Namun terkait dengan ketersediaan mata kuliah, mahasiswa dapat mendatangi kepala program studi untuk membahas permasalahan ini. Hal ini merupakan upaya pelayanan berupa bimbingan akademik yang di berikan oleh fakultas kepada mahasiswa. Seperti pada kasus mahasiswa akhir, agar lulus tepat pada waktunya diperlukan syarat untuk menamatkan semua *subject* pada semester yang sedang berjalan. Namun, terdapat mata kuliah yang hanya

dibuka pada 2 semester mendatang. Mahasiswa dapat mengajukan permohonan pembukaan *subject (letter officially)* pada dekan dengan ketentuan permohonan pembukaan *subject* diajukan oleh lebih dari 10 orang. Permohonan tersebut memerlukan rujukan kepada HEA (*Hal Ehwal Academic*), HEP (*Hal Ehwal Pelajar*) untuk meninjau ketersediaan ruang kuliah serta tenaga pengajar.

Hal lain terkait dengan penjadwalan kelas di SoG, beberapa dosen jika perlu dilakukan *replacement class* akan dilakukan berdasarkan Keputusan dosen tersebut namun ada juga yang tetap melalui diskusi bersama. Namun, *replacement class* yang dilakukan diluar jam produktif/jam umum perkuliahan rasanya cukup mengganggu aktivitas mahasiswa. Terlebih jika *replacement class* tersebut dilakukan di malam hari dan dilakukan secara tatap muka. Hal ini akan cukup mengganggu mahasiswa, mengingat umumnya perkuliahan dilaksanakan hanya sampai pukul 5-6 sore/*pm* sehingga diluar atau diatas dari jam berikut merupakan waktu mahasiswa untuk beraktivitas diluar perkuliahan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari Fisip UMJ mengenai kehandalan fakultas dalam penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah dan bimbingan akademik. Berikut penuturan dari informan 1, 2, 4 dan 5 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa 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. Untuk penjadwalan kelas ini universitas ataupun perguruan tinggi memastikan dengan memberikan pelayanan atau mekanisme pengisian KRS dengan ketersediaan jumlah kelas yang memadai dan jumlah kelas sesuai sudah disesuaikan dengan jumlah mahasiswa yang ada. Proses ini dapat dilakukan dalam sistem KRS yang terdapat dalam Siakad ataupun EdLink. dan ketersediaan mata kuliah juga semua mahasiswa dapat mengambil mata kuliah tersebut sesuai dengan semester yang berjalan.



Gambar 4.2.14 Tampilan Pengisian KRS di Siakad UMJ

Sumber: siakad.umj.ac.id (2024)

Namun pernyataan berbeda diutarakan oleh informan 3 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa, terkait penjadwalan kelas memang sudah terstruktur dan informatif mengenai tenaga pengajar dengan waktu kuliah yang ditetapkan. Namun, kerap kali jika dilakukan *replacement class* waktu/jam kuliah yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal.

Berdasarkan hasil observasi kehandalan Fisip UMJ terkait penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah dan bimbingan akademik sudah sangat terstruktur dan informatif. Sebelum dilakukannya pengisian KRS oleh mahasiswa, biasanya akan diadakan pertemuan per Angkatan untuk membahas mata kuliah yang akan akan diambil dan jika mahasiswa memiliki pertanyaan terkait pengisian KRS dapat ditanyakan kepada kepala program studi. Umumnya pengisian KRS di Fisip UMJ dilakukan 1 minggu sebelum memasuki perkuliahan di semester selanjutnya sehingga tidak mengganggu proses perkuliahan. Terkait dengan *replacement class* memang kerap kali dilakukan diluar waktu perkuliahan, namun terkadang mahasiswa yang harus mengikuti waktu yang telah ditentukan oleh dosen tanpa melakukan diskusi terlebih dahulu kepada mahasiswa.

Perbandingan antara SoG UUM dan Fisip UMJ terkait dengan penjadwalan kelas, ketersediaan mata kuliah dan bimbingan akademik, dikedua fakultas telah memiliki struktur yang jelas terkait dengan penjadwalan kelas dan ketersediaan kursus yang dapat di daftarkan melalui sistem informasi dari masing-masing

fakultas. SoG menggunakan sistem *add drop* melalui UUM Portal yang serupa dengan pengisian KRS melalui sistem informasi Siakad/EdLink di Fisip UMJ, namun waktu atau *timeline* yang dilakukan cukup berbeda. Dimana, Sistem *add drop* di SoG UUM dilakukan jauh-jauh hari sebelum datangnya semester selanjutnya sehingga jika bertepatan dengan adanya waktu perkuliahan akan sangat mengganggu. Karna mahasiswa akan cenderung focus pada pengisian jadwal mata kuliah dibanding focus pada kelas yang sedang berjalan, namun keduanya sama-sama memberikan waktu dalam pengisian mata kuliah.

Ketersediaan mata kuliah di SoG dapat dikatakan terbatas sehingga tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa yang ada. Sehingga mahasiswa yang tidak dapat mengambil mata kuliah di semester tersebut harus menundanya hingga di semester yang berlaku. Namun, jika mahasiswa mengajukan permohonan untuk pembukaan kelas baru dengan ketentuan tertentu maka akan memungkinkan pembukaan kelas untuk *subject* yang diajukan. Regulasi ini berbeda dengan dengan yang ada di Fisip UMJ, dimana Pembukaan kelas dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah mahasiswa dalam setiap Angkatan namun kelas tidak dibuka jika kurang dari 10 orang dan tidak dibuka berdasarkan permintaan mahasiswa karna adanya alasan mengulang atau belum mengambil mata kuliah tersebut. Jika terjadi peristiwa tersebut, maka fakultas akan menganjurkan untuk mengambil semester pendek.

Kehandalan kedua yaitu terkait dengan jam kerja, komunikasi dan ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa. Menurut hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3 dan 4 dari SoG UUM yang menyatakan bahwa SoG UUM mempunyai jadwal jam kerja yang sangat konsisten dan mempublikasikan, seperti yang tertera dengan jelas di setiap kantor. Ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa bergantung pada setiap dosennya. Karena saat ini kita punya WhatsApp jadi biasanya responnya cepat bagus dan tanggap namun tetap harus menghormati satu dengan yang lain. Dalam hal komunikasi, komunikasi diciptakan dengan jelas karena staff akan membantu dan memandu mahasiswa mengenai masalahnya.

Lebih jelas disampaikan oleh informan 1 dari SoG UUM, sebagai berikut:

“The administrative efficiency at school of government is very good, very responsive to all of the issues and so on. Because we need to follow because the best quality service to student its depends to the extends of the school but actually follow strictly to the rules and regulations outline by ministry of higher education, MQA and then our top management in uum” (Hasil wawancara dengan informan 1 dari SoG UUM pada bulan Agustus 2023)

Maksud dari pernyataan diatas adalah dalam memberikan pelayanan, SoG perlu mengikuti secara ketata peraturan dan ketentuan yang telah ditentukan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi, *Malaysia Qualification Agency* (MQA) dan kemudian merujuk kepada *top management* yang ada di UUM. Pada dasarnya terdapat departemen/pusat penanggung jawab yang berbeda, untuk akademis dikelola oleh *school* dan kebijakan administrasinya oleh *Hal Ehwal Pelajar* (HEP) dan *Hal Ehwal Academic* (HEA) jadi terkadang sulit bagi mahasiswa untuk mengarahkan keduanya.

Berdasarkan hasil observasi berkaitan dengan jam kerja di SoG UUM, mahasiswa dapat mengakses aktivitas dosen selama masa perkuliahan melalui papan informasi yang tersedia di depan bilik masing-masing dosen. Sehingga jika ingin membuat janji temu atau melakukan bimbingan, mahasiswa sudah mengetahui estimasi waktunya. Mengingat, jadwal tersebut bersifat tetap selama semester tersebut berlangsung. Komunikasi dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa sudah cukup baik, hanya saja dalam setiap kepengurusan management sangat memungkinkan untuk menjumpai masalah-masalah kecil yang melibatkan staff staff administrative ketika menanggapi kebutuhan mahasiswa.

Selanjutnya, kehandalan dalam hal jam kerja, komunikasi dan ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa di Fisip UMJ berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa, dalam segi jam kerja dan komunikasi, fakultas berhak untuk memberikan acuan terhadap tenaga pengajar ataupun civitas akademika. Namun, menurut informan 1 dari Fisip Umj

terkait dengan jam kerja, karena adanya perkembangan teknologi jadi ruang-ruang kerja antara dibutuhkan atau tidak, karna adanya *platform* seperti *group group* di WhatsApp/Telegram yang dapat digunakan untuk berkomunikasi, bimbingan ataupun membuat janji temu. Jadi pada dasarnya memang harus saling menghormati dan paham bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan kapan waktunya dan responsivitas juga dibutuhkan secara dua arah. Baik dari sisi dosen responsive untuk memotivasi mahasiswa dan memberikan input terkait keluhan atau kebutuhannya dan dari sisi mahasiswa juga harus responsive terkait bagaimana berkomunikasi perihal keluhan-keluhannya.

Berdasarkan hasil observasi kehandalan di Fisip UMJ terkait dengan jam kerja, komunikasi dan ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa masih terdapat beberapa kekurangan. Seperti, jam kerja yang tidak diketahui secara terbuka oleh seluruh mahasiswa yang mengakibatkan mahasiswa harus membuat janji temu terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dari dosen tersebut. Namun, mahasiswa dapat menghubungi staff administrasi atau tenaga pengajar sesuai dengan jam kerja yang berlaku dari pukul 8 pagi hingga 4-5 sore, jika mahasiswa menghubungi diluar jam kerja tersebut maka mahasiswa harus saling menghargai dan menghormati satu sama lain. Komunikasi yang terjalin dalam upaya memenuhi kebutuhan mahasiswa sudah baik mengingat setiap kepala program studi berupaya untuk mendengar setiap keluhan kesah yang dirasakan oleh mahasiswanya melalui berbagai cara salah satunya dengan melalui bimbingan akademik.

Perbandingan untuk kehandalan terkait jam kerja, komunikasi dan ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa antara SoG UUM dengan Fisip UMJ terletak pada keterbukaan pada jam kerja. Pada setiap tenaga pengajar di SoG UUM pasti memiliki *timeline* waktu yang tetap selama satu semester yang terpajang pada papan informasi di pintu bilik masing-masing, sehingga mahasiswa dapat mendatangi sesuai dengan waktu yang telah tertera walaupun tanpa membuat janji temu terlebih dahulu. Sedangkan hal tersebut tidak terdapat di Fisip UMJ, dimana mahasiswa harus membuat janji temu terlebih dahulu untuk memastikan ketersediaan waktu dari dosen

yang akan ditemui. Kedua fakultas baik SoG UUM maupun Fisip UMJ memberikan kebebasan kepada para mahasiswa untuk dapat menghubungi dosen melalui WhatsApp baik di jam kerja maupun di luar jam kerja. Namun perlu diperhatikan bahwa, baik dosen maupun staff akademik memiliki kehidupan pribadi sehingga perlu adanya rasa saling menghormati. Komunikasi yang terjalin seperti ini merupakan perwujudan dari kehandalan fakultas dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

4.2.3 Responsiveness

Responsiveness merupakan bagaimana cara akademik membantu mahasiswa dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Disini dapat diartikan dengan bagaimana dukungan akademik, pengukuran dan evaluasi kualitas pelayanan, responsivitas baik dari tenaga pengajar maupun staff *administrative* dalam menanggapi mahasiswa dan ketanggapan staff administrasi terhadap permintaan surat yang diajukan oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai responsivitas tenaga pengajar dan staff administrasi dengan informan 1, 2 dan 4 dari SoG UUM yang menyatakan bahwa secara keseluruhan, responsivitas dari tenaga pengajar sangat tanggap. Dilihat dari, komunikasi yang terjalin antar mahasiswa dengan dosen yang dapat menghubungi dosen tersebut pada pukul 2 pagi/AM. Diperlukan komunikasi dengan bahasa yang baik agar mendapat respond yang baik pula. Para pembimbing akademik sangat responsive terkait dengan permasalahan atau keluhan yang dimiliki oleh mahasiswa. Tenaga pengajar dan staff administrasi juga memiliki peranan penting sebagai penyambung antara mahasiswa dengan universitas. SoG juga menyediakan wadah konsultasi yang diwakili oleh mahasiswa agar menjadi konselor bagi mahasiswa yang lain sehingga memudahkan mahasiswa, mengingat terkadang terdapat mahasiswa yang nyaman jika berbicara dengan sesama mahasiswa.

Semua kelas yang berjalan, para tenaga pengajar juga sangat responsive dengan pertanyaan yang diajukan oleh mahasiswa sehingga memiliki dampak pada lingkungan belajar yang menyenangkan. Sebagai dosen juga berupaya peduli dengan

mahasiswanya, misalnya ditemukan mahasiswa yang tidak mengikuti standar minimum absensi perkuliahan atau masalah Kesehatan mental maka para dosen akan sangat terbuka jika mahasiswa datang untuk bertemu atau melakukan konsultasi. Lebih lanjut dipaparkan oleh informan 3 dari SoG UUM, sebagai berikut:

“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. 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” (Hasil wawancara dengan informan 3 dari SoG UUM pada bulan Februari 2024)

Maksud dari pernyataan diatas adalah jika ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan akademik seperti ketidakcukupan jumlah kursi/kelas yang tersedia sehingga hal tersebut menjadi permasalahan yang penting bagi mahasiswa sehingga pada saat itulah para dosen sangat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dan pada akhirnya mereka menyelesaikan permasalahan tersebut dengan menambah kursi, menambahkan kelompok lain. Terlebih umumnya hanya membutuhkan waktu 2-3 hari kerja saja dan masaah sudah ditangani, hal ini merupakan bentuk responsivitas dari pelayanan akademik.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ terkait responsivitas tenaga pengajar dan staff akademik yang menyatakan bahwa responsivitas dosen juga merupakan keharusan namun tetap harus saling menghargai sehingga mahasiswa juga harus menggunakan etika dengan tidak menuntut diluar jam kerja. Jadi, pada dasarnya memiliki rasa saling menghormati sehingga mengetahui kapan waktu dan bagaimana tata cara berkomunikasi yang baik dan sebisa mungkin para tenaga pengajar akan responsive ditengah kesibukannya.

Prodi berupaya memotivasi tenaga pengajar dan juga mahasiswanya, sehingga diperlukan komunikasi secara dua pihak antara mahasiswa dan tenaga pengajar agar tercipta responsivitas yang baik. Lebih lengkap lagi dipaparkan dari hasil wawancara dengan informan 3 dari Fisip UMJ, sebagai berikut:

“Kalau respond dosen saya melihat sudah cukup bagus, seperti contohnya pada pembuatan thesis. Bahkan mereka yang proaktif, mengingatkan ketika kita lupa dengan thesis. Membentuk dosen pembimbing dari semester 3. Ini untuk responsivitas dosen sudah bagus dua arah dan proaktif.” (Hasil wawancara dengan informan 3 dari Fisip UMJ)

Berdasarkan hasil observasi, responsivitas dari tenaga pengajar dan staff akademik memiliki upaya untuk responsive terhadap kebutuhan mahasiswa baik secara akademik maupun non akademik. Seperti pada proses perkuliahan, para dosen berupaya untuk terciptanya komunikasi secara dua arah dan akan dengan sangat tanggap jika mahasiswa mengajukan pertanyaan. Mahasiswa juga difasilitasi sarana bimbingan melalui dosen pembimbing masing-masing, hal ini membantu menanggapi keluhan serta kebutuhan mahasiswa. Responsivitas dari staff administrasi, umumnya melayani mahasiswa sesuai jam kerja yaitu dari hari senin hingga jumat pukul 8.00 pagi/am hingga 17.00 sore/pm. Mahasiswa dapat menghubungi melalui WhatsApp pribadi dari staff terkait ataupun dengan menemui secara langsung di fakultas sebab para staff akan selalu berada di loket administrasi.

Perbandingan responsivitas antara Fisip UMJ dengan SoG UUM terlihat pada komunikasi yang terjalin antara mahasiswa dengan tenaga pengajar, dimana mahasiswa dapat menghubungi dosen diluar jam kerja dan umumnya respond dosen akan tanggap. Namun, responsivitas di kedua fakultas menampilkan responsivitas yang bagus dan baik, sama-sama berupaya untuk respons terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa baik melalui bimbingan maupun konsultasi.

Selanjutnya mengenai pengelolaan monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3 dan 4 dari SoG UUM menyebutkan bahwa UUM memiliki sistem E-cevas yang digunakan untuk melakukan evaluasi kepada para

dosen, sistem E-cevas dapat diakses melalui UUM Portal. Kita harus evaluasi dosen yang mengajar mahasiswa pada semester tersebut. Setiap semester mahasiswa mengevaluasi dosen, di E-cevas kita punya banyak indikator, misalnya pengajaran yang baik, profesionalisme dosen dan di UUM memiliki sistem pengukuran dan evaluasi yang sangat baik dan sangat efektif untuk melihat kualitas dukungan akademik.. Mahasiswa harus jujur terkait apa yang disampaikan dosennya dan para dosen tidak bisa mengetahui siapa yang menilai mereka tapi mereka bisa tahu komentar apa yang dicatat. Satu hal tentang e-cevas, mahasiswa diwajibkan melakukan evaluasi melalui E-cevas, jika tidak melakukan e-cevas maka slip ujian akhir tidak dapat dicetak. Jadi monitoring dan evaluasi ini penting dan inisiatifnya sangat baik karena dengan begitu dosen juga bisa tahu tugasnya, bisa lebih baik, lebih baik lagi.

Melalui E-cevas adalah salah satu media evaluasi kinerja dosen dan kami juga memiliki konselor perwakilan siswa yang kami sebut MPP. MPP sendiri terkadang juga memberikan melalui google form agar siswa dapat mengungkapkan kepuasannya terhadap layanan infrastruktur dan sebagainya. Saya pikir itulah salah satu mekanisme yang digunakan. Lebih jelas lagi dipaparkan melalui hasil wawancara dengan informan 1 dari SoG UUM, sebagai berikut:

“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. Sometimes student afraid to write all of the comment, because they afraid their lecturers know who wrote the comment, but actually lecturers did not know who wrote the comment.” (Hasil wawancara dengan informan 1 dari SoG UUM pada bulan Agustus 2023)

Maksud dari pernyataan diatas adalah melalui platform E-cevas ini, para dosen tidak bisa mengetahui pengirim dari evaluasi dari mahasiswa sehingga mahasiswa akan lebih jujur dalam melakukan evaluasi kinerja dosen dan melalui evaluasi tersebut mencoba mengkomodir untuk merancang program akademik selanjutnya. Salah satu keuntungan utama dari E-cevas adalah memberikan platform

yang mudah digunakan bagi mahasiswa untuk menyampaikan pendapat mereka secara anonim dan transparan. Dengan cara ini, mahasiswa dapat dengan bebas mengekspresikan evaluasi mereka tanpa takut tekanan atau pengaruh dari pihak-pihak tertentu. Evaluasi ini memberikan informasi berharga kepada dosen dan staf akademik tentang area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pengajaran dan layanan akademik mereka.

Berdasarkan hasil observasi monitoring dan evaluasi SoG UMM dilakukan melalui sistem E-cevas yang ada di dalam UUM Portal. E-cevas bersifat wajib dilakukan oleh seluruh mahasiswa guna mendapat slip ujian akhir, E-cevas menilai pelayanan seputar fasilitas pembelajaran, sarana fisik, referensi perpustakaan, layanan bus, kesiediaan mengikuti kuliah pada sore hari hingga penggunaan UUM *Online Learning* serta penilaian kinerja dari masing-masing dosen dengan memuat 30 daftar penilaian dan jika terdapat dosen yang memiliki penilaian evaluasi dibawah 70% maka SoG akan menindak lanjuti mengenai laporan tersebut.

TIDAK	PERNYATAAN	SLIDER UNTUK EVALUASI		MENJAWAB
		0	10	
1	Fasilitas Pembelajaran Online membantu saya dalam mempelajari mata pelajaran <i>Kemudahan Pembelajaran Online membantu dalam pembelajaran kursus</i>	0	10	0
2	Alat peraga selalu berfungsi penuh <i>Alat bantuan mengajar sentiasa berfungsi dengan baik</i>	0	10	0
3	Lingkungan belajar mengajar kondusif secara fisik <i>Suasana fizikal untuk pengajaran pembelajaran adalah kondusif</i>	0	10	0
4	Perpustakaan memiliki bahan yang cukup untuk menunjang mata pelajaran <i>Perpustakaan mempunyai bahan yang mencukupi utk meyokong mata pelajaran pembelajaran</i>	0	10	0
5	Saya bersedia belajar secara daring (Online Learning) <i>Saya bersedia menerima pembelajaran secara daring (Online Learning)</i>	0	10	0
6	Layanan bus di kampus bagus <i>Kemudahan pengangkutan bus ke kuliah baik</i>	0	10	0
7	Saya bersedia mengikuti kuliah pada sore hari <i>Saya sedia menghadiri kuliah pada waktu malam</i>	0	10	0
8	Kondisi/lokasi kelas yang nyaman untuk belajar dan mengajar <i>Kemudahan kelas/tempat adalah sesuai untuk proses pembelajaran dan pengajaran</i>	0	10	0
9	Saya siap belajar kursus via online Saya bersedia untuk mempelajari kursus ini secara dalam talian	0	10	0
10	Instruktur terampil dalam menggunakan UUM Online Learning. <i>Tenaga pengajar berkemahiran menggunakan UUM Online Learning.</i>	0	10	0

Gambar 4.2.15 Tampilan E-Cevas pada aspek penilaian sarana prasarana universitas

Sumber: ecevas2.uum.edu.my (2023)

UUM eCEVAS Course Evaluation System

Course Info / Maklumat Kursus

COURSE CODE / KOD KURSUS	GMG2013	FORM TYPE JENIS BORANG LG v2
COURSE DESCRIPTION / MATA KURSUS	MALAYSIAN CONSTITUTION PERLEMBAGAN MALAYSIA	
GROUP / KURSI	A	
LECT. NAME / NAMA PENYAJARAH	MORHTAFZAM B. MOKHTAR / MORHTAFZAM B. MOKHTAR	
SEMESTER	AZZ2 / 1	
EVALUATION TERM / PENGAJIAN PENILAIAN	AZZ2	

Extra Info / Maklumat Tambahan

GENDER / JANTINA	Perempuan/Female
ETHNICITY / ETNIK	Indonesia
LEARNING CENTER / PUSAT PENGAJIAN	Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah
PROGRAMME / PROGRAM	Bachelor of Public Management with Honours
COURSE REGISTRATION STATUS / STATUS PENDAFTARAN	First Time <input type="radio"/> Repeat failed course <input type="radio"/>
COURSE REGISTRATION STATUS / STATUS PENDAFTARAN	First Time <input type="radio"/> Repeat failed course <input type="radio"/>
COURSE REGISTRATION STATUS / STATUS PENDAFTARAN	First Time <input type="radio"/> Repeat failed course <input type="radio"/>
EXPECTED GRADE / GRED YANG DIHARAPKAN	A <input type="radio"/> A- <input type="radio"/> B+ <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C+ <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D+ <input type="radio"/> D <input type="radio"/> F <input type="radio"/>

Instructions and methods of answers / Arahan dan kaedah jawapan

This survey is part of the university's effort for continuous improvement
 Raji siasa ini adalah sebahagian daripada usaha universiti untuk penambahbaikan yang berterusan

Please read carefully and use the slider to indicate your answer
 Sila baca dengan teliti dan jawab setiap soalan yang diberikan dengan menggunakan slider

Statements / Pernyataan

NO.	STATEMENTS	SLIDER FOR EVALUATION		ANSWER
		1 EXTREMELY DISAGREE	10 EXTREMELY AGREE	
1	The course objectives were clear Objektif kursus ini adalah jelas	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
2	Reference materials used in the course helped in my learning Bahan rujukan yang digunakan untuk kursus ini dapat membantu pembelajaran	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
3	The course workload was appropriate to its total credit hours Beban kerja dalam kursus ini setimpal dengan jumlah jam kreditnya	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
4	The content delivered helped me to achieve the course objectives Isi kandungan yang diajar membantu saya mencapai objektif kursus ini	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
5	The course content fit the level of the course Kandungan kursus ini selaras dengan tahapnya	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
6	Clear information was given on the course content Maklumat tentang kandungan kursus adalah jelas	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
7	The course content was organized in a meaningful way Kandungan kursus ini disusun secara bermakna kepada saya	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
8	The course content did not overlap with other courses Kandungan kursus ini tidak bertindih dengan kursus-kursus lain	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
9	The assignments were relevant to the course content Tugasan yang diberikan relevan dengan kandungan kursus	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
10	The method of assessment was explained clearly Kaedah penilaian kursus dinyatakan dengan jelas	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
11	Assessment results/feedback were informed within reasonable time periods Markah ujian dan tugasan dimaklumkan dalam tempoh yang sesuai	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0
12	The weightage of the assessment was appropriate Pemberatan markah yang digunakan adalah wajar	<input type="range"/>	<input type="range"/>	0

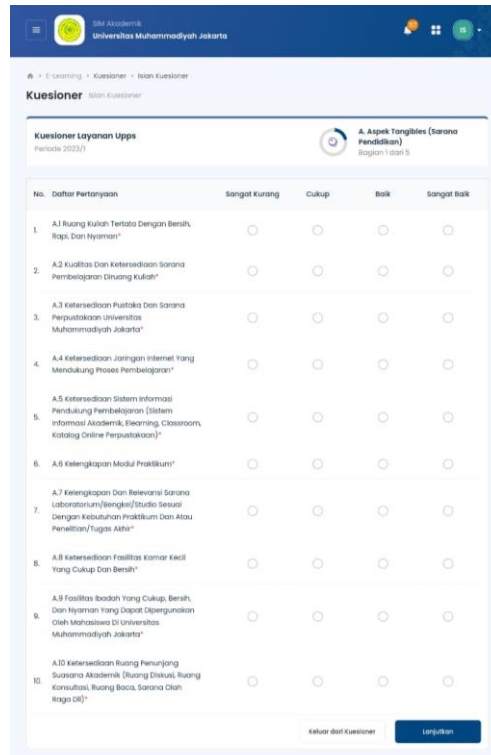
Gambar 4.2.16 Tampilan E-Cevas pada aspek penilaian kinerja dosen

Sumber: ecevas2.uum.edu.my (2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ menyatakan bahwa untuk monitoring dan evaluasi dilakukan secara rutin pada setiap akhir dan bersifat wajib diisi oleh seluruh mahasiswa dan tersistem melalui Siakad UMJ. Jika mahasiswa tidak mengisi kuesioner evaluasi dosen tersebut maka mahasiswa tidak dapat melihat KHS maupun mengisi KRS. Hasil Evaluasi dosen tersebut diketahui oleh dosen, hasil evaluasi tersebut berguna untuk tindak lanjut

kebijakan kedepannya. Jika ditemukan dosen yang mendapat banyak kritik dari mahasiswa maka akan memungkinkan di semester depan akan diberlakukan pengurangan jam mengajar atau tidak diberikan izin untuk mengajar. Umumnya, mahasiswa hanya akan melakukan evaluasi kepada dosen yang bersangkutan dengan mata kuliahnya di semester tersebut. Namun, implementasinya pada mahasiswa program doktoral di Fisip UMJ diharuskan untuk melakukan evaluasi terhadap semua dosen yang memiliki jadwal mengajar pada semester tersebut.

Berdasarkan hasil observasi, kuesioner evaluasi wajib di isi oleh seluruh mahasiswa disetiap pergantian semester. Jika tidak mengisi evaluasi tersebut maka mahasiswa tidak dapat mengakses KHS serta mengisi KRS. Evaluasi tersebut mengandung penilaian terhadap layanan UPPS yang terdiri dari 5 indikator penilaian, yaitu; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* serta penilaian dosen yang terdiri dari 5 bagian, yaitu; Bagian Pedagogik, Kompetensi Profesional, Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Sosial dan Kompetensi Al-Islam dan Kemuhammadiyahahan. Kuesioner evaluasi dosen termuat di Siakad UMJ pada bagian jadwal mata kuliah yang bersandingan dengan nama dosen yang bersangkutan. EDOM menjadi alat yang sangat berharga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akademik di UUM. Dengan memberikan platform bagi mahasiswa untuk menyampaikan umpan balik mereka secara langsung, efisien, dan transparan, sistem ini memungkinkan institusi untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa, menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik dan lebih responsif.



Kuesioner Isian Kuesioner

Kuesioner Layanan Upps
Periode 2023/24

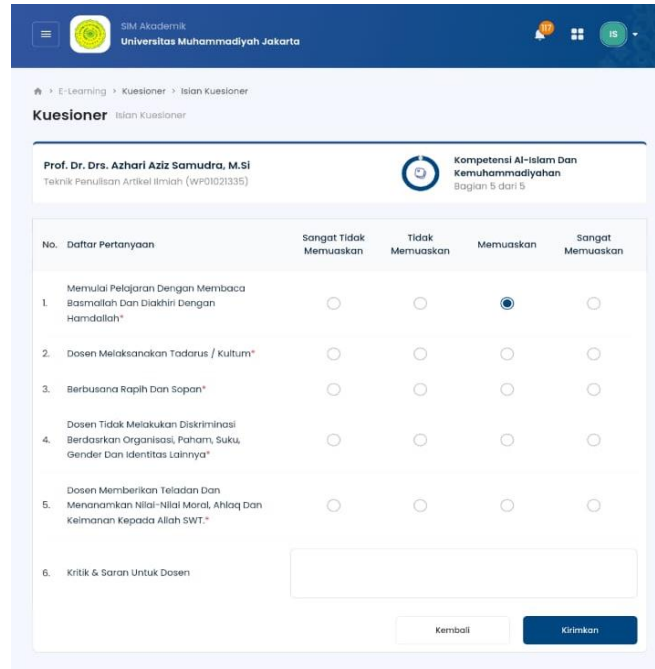
A. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan)
Bagian 1 dari 5

No.	Daftar Pertanyaan	Sangat Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1.	A.1 Ruang Kuliah Tertata Dengan Bersih, Rapi, Dan Nyaman*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	A.2 Kualitas Dan Ketersediaan Sarana Pembelajaran Onlajn Kuliah*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	A.3 Ketersediaan Pustaka Dan Sarana Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jakarta*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	A.4 Ketersediaan Jaringan Internet Yang Mendukung Proses Pembelajaran*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	A.5 Ketersediaan Sistem Informasi Pendukung Pembelajaran (Sistem Informasi Akademik, Elearning Classroom, Katalog Online Perpustakaan)*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	A.6 Kelengkapan Modul Praktikum*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	A.7 Kelengkapan Dan Relevansi Sarana Laboratorium/Bengkel/Studio Sesuai Dengan Kebutuhan Praktikum Dan Atau Penelitian/Tugas Akhir*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	A.8 Ketersediaan Fasilitas Kamar Kecil Yang Cukup Dan Bersih*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	A.9 Fasilitas Beadah Yang Cukup, Bersih, Dan Nyaman Yang Dapat Dipergunakan Oleh Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Jakarta*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	A.10 Ketersediaan Ruang Penunjang Sarana Akademik (Ruang Diskusi, Ruang Konsultasi, Ruang Baca, Sarana Olah Raga dll)*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keluar dari Kuesioner

Gambar 4.2.17 Tampilan Kuesioner Evaluasi Penilaian UPPS

Sumber: siakad.umj.ac.id (2024)



Kuesioner Isian Kuesioner

Prof. Dr. Drs. Azhari Aziz Samudra, M.Si
Teknik Penulisan Artikel Ilmiah (WFDI021335)

Kompetensi AI-Islam Dan Kemuhammadiyahhan
Bagian 5 dari 5

No.	Daftar Pertanyaan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
1.	Memulai Pelajaran Dengan Membaca Basmallah Dan Diakhiri Dengan Hamdallah*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	Dosen Melaksanakan Tadarus / kultum*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Berbusana Rapih Dan Sopan*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Dosen Tidak Melakukan Diskriminasi Berdasarkan Organisasi, Paham, Suku, Gender Dan identitas Lainnya*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	Dosen Memberikan Teladan Dan Menanamkan Nilai-Nilai Moral, Ahlaq Dan Keimanan Kepada Allah SWT.*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	Kritik & Saran Untuk Dosen	<input type="text"/>			

Gambar 4.2.18 Tampilan evaluasi dosen pada bagian Kompetensi AI Islam dan Kemuhammadiyahhan

Sumber: siakad.umj.ac.id (2024)

Perbandingan dalam monitoring dan evaluasi antara Fisip UMJ dengan SoG UUM terletak pada salah satu aspek penilaiannya, dimana Fisip UMJ yang merupakan kampus muhammadiyah sehingga memuat penilaian pada aspek Al Islam dan Kemuhammadiyah. Aspek penilaian yang lain sama-sama memuat bagaimana profesionalitas dosen ketika mengajar, sehingga diharap mahasiswa memberikan penilaian secara objektif. Namun aktualnya penilaian terhadap evaluasi di Fisip UMJ oleh mahasiswa umumnya akan memberikan penilaian “memuaskan” sehingga menjadi ambiguitas pada pengambilan keputusan namun berdasarkan penilaian evaluasi mahasiswa tetap menjadi acuan untuk kebijakan akademik selanjutnya. Hal ini, kedua fakultas memiliki kesamaan yaitu sama-sama menggunakan hasil penilaian evaluasi untuk merancang program akademik selanjutnya. Namun, dosen SoG UUM tidak dapat mengetahui identitas mahasiswa yang mengevaluasinya. Berikut merupakan hasil Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa Fisip UMJ Tahun 2022-2023:

Tabel 4.2. 2 Evaluasi Dosen Oleh Mahasisw (EDOM) Fisip UMJ 2022/2023

Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM) Fisip UMJ					
	Bagian Pedagogik	Kompetensi Profesional	Kompetensi Kepribadian	Kompetensi Sosial	Kompetensi AIK
Skor Tertinggi	3.89/4.00	3.93/4.00	3.84/4.00	3.93/4.00	3.92/4.00
Skor Terendah	3.14/4.00	3.21/4.00	3.27/4.00	3.31/4.00	3.36/4.00
Rata-rata	3.56/4.00	3.56/4.00	3.57/4.00	3.58/4.00	3.59/4.00

Sumber: Laporan Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023 Genap Fisip UMJ (2024)

Selanjutnya pada aspek responsivitas staff administrasi dalam proses permintaan surat menyurat di Fakultas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 2, 3 dan 4 dari SoG UUM yang menyatakan bahwa pada dasarnya semua surat yang diminta oleh mahasiswa harus ditanda tangani oleh dekan. Sebagai staff administrasi hanya bisa menyiapkan surat dan meneruskan kepada dekan untuk ditanda tangani. Staff administrasi mencoba memahami urgensi permintaan surat, mahasiswa yang membutuhkan kop surat resmi yang dikeluarkan oleh fakultas maka diperlukan rincian dari surat yang baik dan benar agar tidak menghabiskan waktu

yang lama. Lama proses permintaan surat bergantung dengan jadwal dari dekan, namun umumnya tidak membutuhkan lebih dari 1 minggu selama prosesnya.

Berdasarkan hasil observasi, jika surat yang diminta memuat informasi yang rinci dan memberikan penjelasan mengenai tujuan dan maksud permintaan surat. Maka surat tersebut tidak akan membutuhkan waktu yang lama, mengingat SoG UUM tidak bisa memberikan surat dengan kesalahan surat seperti kesalahan dalam penulisan gelar, maksud, tujuan dan kesalahan pada tata bahasa. Jika format permintaan surat dipenuhi secara lengkap maka permintaan surat tersebut tidak melebihi dari 1 minggu jika dekan berada di ruangan dekan.

Sedangkan untuk responsivitas staff administrasi dalam proses permintaan surat di Fisip UMJ berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan dari Fisip UMJ menyatakan bahwa proses permintaan surat sudah mulai membaik dan terstruktur, dimana hanya membutuhkan waktu 3-4 hari kerja. Namun, waktu yang dihabiskan dalam permintaan surat bergantung pada keberadaan dekan di Fisip. Jika dekan berada di ruangan dekan, maka umumnya tidak akan membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil observasi, pengajuan permohonan surat di Fisip melalui platform *google form*. Dengan sistem ini, mahasiswa dapat dengan mudah mengajukan permohonan surat secara online dari lokasi mana pun mereka berada, mengurangi hambatan terkait waktu dan jarak. Dalam platform *google form* mahasiswa dapat mengajukan permohonan surat izin penelitian skripsi, tesis dan disetasi; surat izin pelaksanaan magang; surat keterangan lulus; surat keterangan mahasiswa aktif; dan surat kunjungan studi. Hal ini merupakan transmigrasi sistem yang baik dari sebelumnya, dimana pengajuan permohonan surat sudah lebih tersistem sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama. Informasi mengenai pengajuan permohonan surat juga tertera di papan informasi loket administrasi serta surat edaran yang dikeluarkan oleh fakultas kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat mengajukan permohonan secara online dan tertera bahwa hanya membutuhkan waktu 3-4 hari kerja.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
Terkemuka, Modern, dan Islami

PENGUMUMAN
Nomor : 105/P.1-UMJ/II/2023

Tentang

PENGALIHAN PERMOHONAN PEMBUATAN SURAT IZIN PENELITIAN SKRIPSI, TESIS DAN DISERTASI, SURAT IZIN PELAKSANAAN MAGANG, SURAT KETERANGAN LULUS, SURAT KETERANGAN MAHASISWA AKTIF, DAN SURAT KUNJUNGAN STUDI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dianjurkan kepada seluruh Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta, sebagai berikut:

1. Permohonan pembuatan surat izin penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi melalui Google Form <https://bit.ly/buatsuratizinskripsitenisidandisertasi>
2. Permohonan pembuatan surat izin pelaksanaan Magang melalui Google Form <https://bit.ly/buatsuramagang>
3. Permohonan pembuatan surat keterangan lulus melalui Google Form <https://bit.ly/buatsuramketeranganlulus>
4. Permohonan pembuatan surat keterangan mahasiswa aktif melalui Google Form <https://bit.ly/buatsuramahasiswaaktif>
5. Permohonan pembuatan surat kunjungan studi melalui Google Form <https://bit.ly/buatsurakunjunganstudi>

Demikian pengumuman ini kami sampaikan dan harap menjadi perhatian.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 20 Februari 2023
Dekan
[Signature]
Dr. Evi Satiwi, M.Si.



www.umj.ac.id | Kampus: J. KH. Ahmad Dahlan Centre, Ciputat, Banten Selatan
Telp. 021-7421273, 7449668 Fax. 021-74709730

Gambar 4.2.19 Tampilan Google Form Permohonan Surat
Sumber: Observasi (2023)

Perbandingan dalam aspek responsivitas staff administrasi permohonan surat yang diajukan oleh mahasiswa, Fisip UMJ sudah menerapkan sistematisa permohonan surat melalui *google form* sehingga mahasiswa tidak perlu lagi mengajukan permohonan surat secara manual kepada staff administrasi. Sedangkan SoG UUM dalam permohonan surat dapat dilakukan secara manual kepada pihak yang terkait namun umumnya melalui email *outlook* yang terhubung dengan UUM Portal daripada mendatangi staff administrasi. Memang, responsivitas dari staff administrasi umumnya lamban dalam penanganan permohonan surat terlebih mahasiswa harus dihadapkan dengan sifat dari staff administrasi yang kerap tidak ramah. Namun, secara keseluruhan responsivitas dari staff administrasi terkait permohonan surat tidak membutuhkan waktu yang lama.

4.2.4 Assurance

Assurance dalam penilaian kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi sangat penting untuk memastikan bahwa institusi memberikan pengalaman pendidikan yang berkualitas, relevan, dan memenuhi harapan mahasiswa serta melakukan perbandingan pada kedua institusi yaitu SoG UUM dan Fisip UMJ.

Aspek *assurance* yang pertama meliputi pengalaman akademik atau dukungan akademik yang diberikan oleh fakultas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari SoG UUM dapat disimpulkan bahwa SoG UUM memberikan program mulai dari *student exchange*, *career consuling*, penyaluran minat dan bakat melalui Ko-kurikular. Konsuling karir dilakukan untuk membantu mahasiswa mendapat pekerjaan setelah lulus, umumnya konsultasi karir dilakukan oleh klub/departemen kemahasiswaan akademik/asrama dan lain-lain. Karir konsuling merupakan hal yang penting karena fakultas perlu membantu dan memastikan bahwa mahasiswa benar-benar mendapatkan pekerjaan setelah 6 bulan kelulusan. Mahasiswa dapat melakukan pertukaran pelajar ke berbagai negara yang telah memiliki kerja sama dengan UUM, seperti Indonesia, Brunei Darussalam, Jepang, Perancis, Korea Selatan, Finland, Thailand hingga Turkey.



Gambar 4.2.20 Program Student Exchange UUM
Sumber: Observasi (2023)

Berdasarkan hasil observasi, SoG UUM selain memiliki program pertukaran pelajar, SoG UUM kerap mendatangkan atau mendatangi program yang berkaitan dengan pengembangan karir seperti program *Graduan Aspire* yang diselenggarakan di Kuala Lumpur dan memberikan fasilitas kepada mahasiswa berupa akomodasi selama acara berlangsung.



Gambar 4.2.21 Event Graduan Aspire

Sumber: Instagram MPP SoG UUM (2023)

Organisasi mahasiswa/club dari masing-masing program studi selain menjadi media dalam pengembangan minat dan bakat mahasiswa, organisasi mahasiswa/club turut serta menjadi penyalur dengan menyediakan pelatihan soft skill kepada mahasiswa seperti pelatihan editing, microsoft, penulisan proposal ilmiah, hingga pelatihan dan persiapan pra-kerja serta kunjungan studi yang bekerja sama dengan SoG UUM. Hal ini merupakan bentuk aktualisasi dari memberikan pengalaman baik akademik maupun non akademik sehingga mahasiswa memiliki bekal setelah menjadi lulusan dari SoG UUM. Melalui organisasi mahasiswa/club, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengasah soft skill dan selain dari pada itu mahasiswa memiliki pengalaman dalam bekerja sama dengan tim.



Gambar 4.2.22 Pelatihan Soft Skill Microsoft

Sumber: Instagram SoG UUM (2024)



Gambar 4.2.23 Pelatihan skill komunikasi yang diselenggarakan oleh Badan Pengurusan Management (BPM SoG UUM)

Sumber: Instagram BPM SoG UUM (2024)

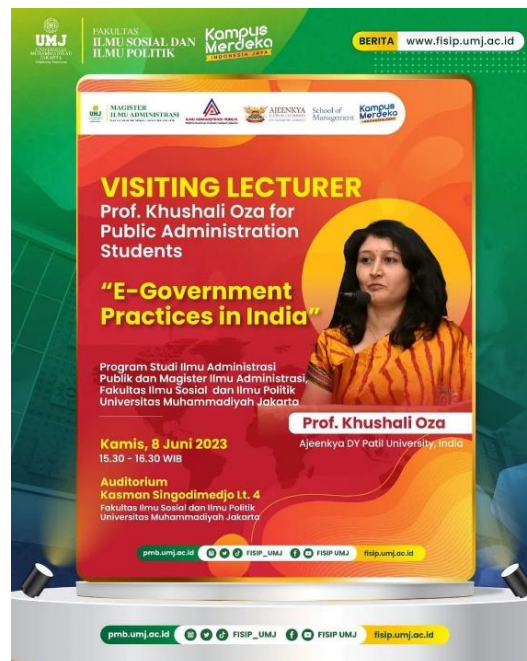
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, 3, 4 dan 5 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa Fisip UMJ juga memberikan pengalaman akademik yang serupa dengan SoG UUM yaitu pertukaran pelajar dan KKN Internasional. Namun, kedua program ini masih tergolong baru sehingga belum banyak mitra yang bekerja sama. Namun kendati demikian, Fisip UMJ turut aktif dalam mengikuti program Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud RI) seperti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan membukakan jaringan untuk dapat melakukan magang/*internship* di berbagai lembaga pemerintahan. Dukungan akademik seperti kunjungan studi luar negeri untuk program Doktor Administrasi Publik. Lebih lanjut berikut hasil wawancara dengan informan 2 dari Fisip UMJ:

“Dengan adanya sistematis pemberian beasiswa tentu menjadi salah satu bentuk dukungan akademik yang diberikan oleh fakultas. Namun, tidak adanya unsur transparansi terkait biaya yang alokasikan untuk kegiatan akademik/agenda akademik dari beasiswa tersebut.” (Hasil wawancara dengan informan 2 dari Fisip UMJ pada bulan Maret 2024)

Maksud dari pernyataan diatas adalah memang pada dasarnya Fisip UMJ memberikan dukungan akademik berupa pemberian beasiswa pada saat pendaftaran masuk universitas. Besaran beasiswa bergantung dengan jenis beasiswa yang diikuti, umumnya beasiswa ini berupa potongan biaya kuliah semester dengan jumlah persenan yang berbeda. Namun, perlu adanya transparansi yang jelas mengenai alokasi beasiswa tersebut yang digunakan untuk meng-*cover* pada agenda/kegiatan akademik. Sehingga, adanya saling keterbukaan antara fakultas dengan mahasiswa. Mengingat, mahasiswa memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran uang kuliah namun rasanya perlu adanya transparansi dari fakultas mengenai alokasi beasiswa.

Berdasarkan hasil observasi Fisip UMJ juga memiliki wadah dalam penyaluran minat dan bakat serta pengasahan *softskill* mahasiswa, melalui berbagai

organisasi kemahasiswaan serta Lembaga Semi Otonom (LSO). Melalui kedua lembaga tersebut, umumnya kegiatan non-akademik mahasiswa diadakan. Lembaga kemahasiswaan memiliki peranan penting dalam membantu fakultas dalam memberikan pelayanan secara non-akademik. Lembaga kemahasiswaan dan lembaga semi otonom umumnya mengadakan seminar, webinar, diskusi, workshop, pengabdian masyarakat, *career expo* serta kunjungan ke berbagai lembaga pemerintah. Fisip UMJ juga terdapat semester antara yang dapat di dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk melakukan akselerasi atau hanya sekedar perbaikan nilai. Diskusi yang diadakan oleh Fisip UMJ umumnya turut mengundang narasumber yang relevan dengan topik yang dibahas dan tidak jarang mengadakan diskusi yang menghadirkan dosen dari universitas di luar negeri yang menjadi mitra dari Fisip UMJ.



Gambar 4.2.24 Diskusi yang menghadirkan dosen dari *Ajeenkya DY Patil University, India*

Sumber: Instagram Fisip UMJ (2024)



Gambar 4.2.25 Kegiatan Workshop yang diadakan oleh Himpunan Mahasiswa Kesejahteraan Sosial (HMKS Fisip UMJ)

Sumber: Instagram HMKS Fisip UMJ

Perbandingan dalam memberikan dukungan akademik antara SoG UUM dan Fisip UMJ terletak pada kegiatan atau aktivitas yang diadakan, SoG UUM lebih banyak melakukan penekanan pada pelatihan *soft skill* melalui berbagai *event* baik yang diselenggarakan oleh universitas, fakultas maupun organisasi kemahasiswaan. Sedangkan di Fisip UMJ lebih banyak mengadakan diskusi yang melibatkan narasumber terpercaya dan organisasi kemahasiswaan lebih banyak berfokus pada kegiatan rutin organisasi dan sedikit dalam memberikan pelatihan *soft skill*. Namun, baik SoG UUM maupun Fisip UMJ sama sama memberikan dukungan akademik berupa pertukaran pelajar. Walaupun kegiatan pertukaran pelajar di Fisip UMJ dapat dikatakan masih baru namun progressnya berkelanjutan dan ini merupakan upaya yang baik dari Fisip UMJ untuk berkembang. Kedua fakultas juga sama-sama *concern* terhadap prospek karir dari para graduan, sehingga turut mengikut sertakan mahasiswanya untuk menghadiri *event career expo* sebagai bentuk pelayanan yang

diberikan oleh fakultas.

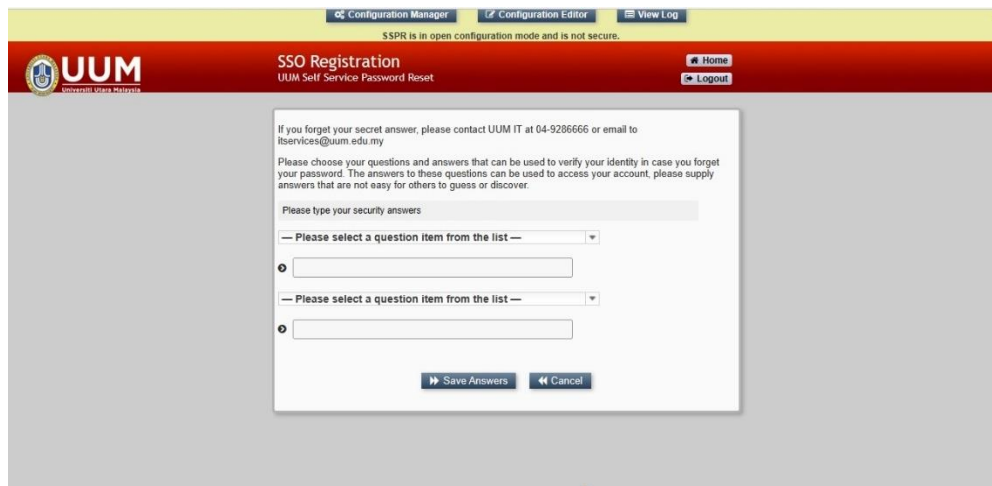
Selanjutnya *assurance* pada aspek jaminan keamanan data dan privasi dalam sistem informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan semua informan dari SoG UUM menyatakan bahwa dalam konteks ini, universitas sangat menjamin bahwa keamanan data dan privasi mahasiswa di portal dapat diandalkan. Misalnya di portal umum sendiri, jika ingin mengambil data maka membutuhkan izin terlebih dahulu dan ini merupakan hal yang baik sehingga tidak terjadi tindakan yang merugikan mahasiswa. Jika berbicara tentang keamanan data pada portal universitas tidak pernah ada aktivitas peretasan yang terjadi. Lebih lengkap lagi berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 dari SoG UUM, sebagai berikut:

“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.” (Hasil wawancara dengan informan 2 dari SoG UUM pada bulan Agustus 2023)

Maksud dari pernyataan diatas adalah mahasiswa tidak memiliki masalah kepercayaan terkait keamanan privasi dan data pada sistem informasi di karenakan untuk mengakses UUM Portal mahasiswa memiliki *username* dan *password* yang berbeda-beda antar satu dengan yang lainnya. Kecuali, jika mahasiswa tersebut memberikan akses masuk kepada orang lain dengan memberitahukan datil informasi mengenai *username* dan *password* yang digunakannya.

Berdasarkan hasil observasi tidak ditemukan kasus peretasan akun pada UUM Portal yang merugikan salah satu pihak karena saat pertama kali membuat akun UUM Portal, mahasiswa akan diarahkan untuk mengganti password sehingga password yang digunakan hanya mahasiswa tersebut yang mengetahuinya. Hal ini memiliki dampak baik, karna umumnya pada pertama kali mahasiswa diberikan akses sistem informasi beserta dengan password umum yang diberikan oleh universitas dan mudah diketahui oleh mahasiswa lain sehingga *riskan* menimbulkan peretasan privasi dan

data. Tidak ditemukan juga peretasan atau pembajakan saat proses *add drop*.



Gambar 4.2.26 Tampilan Pertanyaan Keamanan

Sumber: Observasi (2023)

Jaminan keamanan privasi dan data di Fisip UMJ menurut penuturan informan 4 dari Fisip UMJ menyebutkan bahwa keamanan data dan privasi tidak cukup menjadi concern perhatian, contohnya 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. Namun pernyataan dari informan 1, 2, 3 dan 5 menyatakan bahwa keamanan privasi dan data pada sistem informasi Siakad UMJ tidak terjadi peretasan/pembajakan akun namun memang masih timbul keraguan mengenai keamanan privasi dan data pada sistem informasi Siakad UMJ.

Berdasarkan hasil observasi, sebelum menggunakan sistem informasi Siakad UMJ. Fisip UMJ menggunakan sistem informasi *e-learning* dengan akses yang diberikan secara general berupa *username* dan *password* yang menggunakan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) namun sistem informasi telah bermigrasi menjadi Siakad

UMJ. Namun, pada mulanya saat pertama kali mahasiswa mengakses Siakad UMJ tidak dianjurkan untuk merubah atau mengganti password yang hanya diketahui oleh mahasiswa tersebut. Sehingga rentan terjadi peretasan akun atau pembajakan akun. Umumnya, kasus peretasan akun yang terjadi di kalangan mahasiswa adalah penghapusan kelas pada mata kuliah yang diambil saat proses pengisian KRS. Hal ini dapat terjadi karena *username* dan *password* yang digunakan sangat general dan mudah diketahui oleh mahasiswa lainnya. Tetapi, Siakad UMJ menyediakan fitur untuk mengganti *password*. Sekarang, untuk mengakses Siakad UMJ dan EdLink UMJ sudah menggunakan Alamat email yang di daftarkan sehingga hal tersebut meminimalisir terjadinya peretasan atau pembajakan akun.

Perbandingan pada jaminan keamanan privasi dan data pada sistem informasi antara SoG UUM dengan Fisip UMJ terletak pada *securitas* pemberian akses. Terlihat bahwa, saat pertama kali diberikan akses ke dalam sistem informasi akademik SoG UUM mengarahkan untuk mengganti *password* dan memberikan pertanyaan kemanana untukantisipasi jika terjadi mahasiswa lupa *password* akun atau upaya lain dalam peretasan akun agar tidak terjadi. Namun, Siakad UMJ mulanya tidak mengarahkan langsung agar mahasiswa mengganti *password* sehingga masih rentan ditemukan peretasan akun. Memang data dan privasi yang termuat di dalam Siakad UMJ dan EdLink dapat dikatakan aman, namun peretasan akun yang dimaksud adalah pembajakan akun yang bersangkutan dengan akademik seperti terjadinya penghapusan pada mata kuliah yang diambil saat proses pengisian KRS dan tentu ini merugikan pihak pemilik akun.

Selanjutnya *assurance* pada aspek akreditasi serta kompetensi tenaga pengajar dari masing-masing tenaga pengajar baik di SoG UUM maupun Fisip UMJ. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 dari SoG UUM yang menyatakan bahwa peran akreditasi menjadi sangat penting karena akan menjadikan mahasiswa sumber daya manusia yang terpercaya ketika mencari pekerjaan. Misalnya, jika mahasiswa tersebut berasal dari UUM maka Perusahaan akan mengetahui bahwa UUM berada di peringkat 10 teratas di Malaysia sehingga akreditasi menjadi penting

untuk memberikan jaminan kualitas layanan akademik. Jadi akreditasi menjadi sebuah kerangka dimana pengakuan kredibilitas oleh umum didapatkan, akreditasi juga menandakan komitmen dari UUM terhadap mahasiswa yang berkualitas dan berpotensi.

Lebih lanjut di sampaikan oleh informan 1 dari SoG UUM yang menyatakan bahwa SoG UUM memiliki SK Kelayakan sebagai bentuk kelayakan yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia. Jika mahasiswa lulusan ingin mencari pekerjaan baik di sektor public maupun swasta, maka akreditasi latar belakang pendidikan menjadi salah satu kriteria yang akan diperiksa bahwa gelar tersebut di peroleh berdasarkan akreditasi formal institusi dari Kementerian Pendidikan Tinggi dan MQA.

Berdasarkan hasil observasi di Malaysia, sistem akreditasi program studi dilakukan oleh Badan Akreditasi Malaysia (MQA - *Malaysian Qualifications Agency*). MQA bertanggung jawab untuk menilai dan mengakreditasi program-program akademik di institusi-institusi pendidikan tinggi di Malaysia. Proses akreditasi dilakukan untuk memastikan bahwa program-program studi tersebut memenuhi standar yang ditetapkan oleh MQA, serta untuk memastikan kualitas dan keunggulan dalam pendidikan tinggi di Malaysia. Setelah melalui proses evaluasi, program-program studi yang memenuhi standar akan diakreditasi oleh MQA, dan institusi pendidikan tersebut akan mendapatkan pengakuan resmi untuk program-program mereka. Akreditasi ini juga memungkinkan mahasiswa untuk memperoleh kualifikasi yang diakui secara luas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program-program pendidikan tinggi di Malaysia. Mulai tahun 2007, akreditasi MQA berlaku selamanya kecuali dinyatakan lain. Semua kualifikasi terakreditasi tunduk pada audit pemeliharaan berkala untuk memastikan peningkatan berkelanjutan.

UUM menempati peringkat 9 dalam Ranking Universitas di Malaysia. Pada tahun 2023, UUM berada naik ke peringkat 99 dari sebelumnya peringkat 148 pada tahun 2022 dan peringkat 155 pada tahun 2021. Namun, pada peringkat dunia UUM

mengalami penurunan ranking. Pada tahun 2023 UUM berhasil menempati peringkat 401-500th dan pada tahun 2024 UUM menempati peringkat 501-600th menurut *Times Higher Education*. Berikut akreditasi program studi yang ada di SoG UUM yang diberikan dari MQA:

Tabel 4.2.3 Akreditasi Program Studi di SoG UUM

No.	Program Studi	Tanggal Akreditasi
1.	<i>Bachelor of Public Management with Honours [BPM (Hons)]</i>	13/11/19
2.	<i>Bachelor of Development Management with Honours [BDM (Hons)]</i>	13/11/19
3.	<i>Master of Public Management (MPM) by Research</i>	13/06/13
4.	<i>Master of Public Management (MPM) by Coursework</i>	13/06/13
5.	<i>Master of Public Management Programme (mixed mode)</i>	13/06/13
6.	<i>Master of Arts (Sociology) by Research</i>	13/06/13
7.	<i>Master of Arts (Nationhoods Studies)</i>	23/04/19
8.	<i>Doctor of Philosophy (Ph.D.)</i>	13/06/13

Sumber: www2.mqa.gov.my (2024)

Melihat aspek tenaga pengajar di SoG pada departement *Public Management* terdapat 1 bergelar Professor, 10 Assoc. Professor. Dr, 17 bergelar Doktor dan 8 dosen belum bergelar Doktor. Pada departement *Development Management* terdapat 2 dosen bergelar Professor, Doktor; 7 bergelar Assoc. Prof; 13 Doktor dan 3 yang belum bergelar Doktor.

Selanjutnya *assurance* pada aspek akreditasi dan kompetensi di Fisip UMJ berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 dari Fisip UMJ menyatakan bahwa terkait akreditasi, Fisip UMJ saat ini mendapatkan akreditasi Unggul. Hal ini merupakan wujud dari upaya pelayanan yang diberikan baik dari tenaga pendidik, program studi, pimpinan. Penyusunan RPS (Rencana Pembelajaran Semester) sudah menyesuaikan dengan *template* dari Kemendikbudristek RI dan dilakukan sinkronisasi antara akademik dengan program studi. RPS merupakan salah satu komponen dalam penilaian akreditasi, RPS akan diperbaharui pada setiap semester dan dilakukan pelatihan penyusunan pada setiap tahun anggaran (September – Agustus) idealnya dilakukan 2x dan minimal 1x guna melakukan *update* untuk menyelaraskan dengan perkembangan kurikulum. Namun realitanya masih banyak tenaga pengajar yang belum sesuai dengan kaidah penyusunan RPS atau tidak membuat RPS sehingga jajaran program studi yang membantu menangani hal tersebut.

Pernyataan lain diutarakan oleh informan 2 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa, secara normatif idealis semua tenaga pengajar dalam konteks dalam pengajaran sudah tersertifikasi dosen namun kalau terkait keahlian atau bidang tertentu yang memerlukan sertifikasi untuk saat ini sertifikasi bukan persoalan yang mudah. Contohnya terkait sertifikasi analisis kebijakan, itu belum ada yang punya.

Pernyataan yang berbeda diutarakan oleh informan 3 yang menyatakan bahwa terdapat dosen yang mengajar pada program magister lebih mendetail terkait keilmuannya namun yang menjadi kekurangan mengenai pilihan mata kuliah, dimana sebagai mahasiswa ingin memilih sendiri mata kuliah yang akan diambil terlebih jika lulusan selinear sehingga tidak perlu lagi mengulang kembali ke ilmu-ilmu dasar. Namun, hal ini dapat dimengerti karena latar belakang lulusan mahasiswa yang tidak semuanya linear sehingga tetap membutuhkan ilmu-ilmu dasar untuk dipelajari.

Berdasarkan hasil observasi saat ini akreditasi program studi di Fisip UMJ sebagai berikut:

Tabel 4.2. 4 Akreditasi Program Studi di Fisip UMJ

No.	Program Studi	Akreditasi	SK
1.	Sarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial	Unggul	3550SK/BAN-PT/Ak.KP/S/IX/2023
2.	Sarjana Ilmu Administrasi Publik	Unggul	3035/SK/BAN-PT/Ak.KP/S/8/2023
3.	Sarjana Ilmu Politik	Baik Sekali	3439/SK/BAN-PT/Akred-PMT/S/V/2022
4.	Sarjana Ilmu Komunikasi	B	5962/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/VI/2021
5.	Magister Ilmu Administrasi	B	10205/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/M/XII/2017
6.	Magister Ilmu Komunikasi	B	8878/SK/BAN-PT/PEPS/M/XI/2022
7.	Magister Ilmu Politik	Baik	8906/SK/BAN-PT/AK.P/M/XI/2022
8.	Doktor Administrasi Publik	Baik Sekali	897/SK/BAN-PT/Ak/D/III/2024

Sumber: fisip.umj.ac.id (2024)

Akreditasi merupakan sarana untuk menjamin kualitas dan sebagai bentuk jaminan yang diberikan oleh institusi kepada mahasiswa dan penilaian akreditasi dilakukan oleh lembaga akreditasi yang memiliki legitimasi dan kompetensi untuk melakukannya. Di Indonesia, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), yang bertanggung jawab atas akreditasi di tingkat perguruan tinggi, adalah lembaga akreditasi utama. Proses evaluasi dilakukan secara terbuka, jujur, dan

berorientasi pada luaran/pengaruh digunakan untuk mengakreditasi. Semua komponen akreditasi harus didorong untuk mencapai tingkat mutu yang tinggi agar akreditasi dapat mengikuti perkembangan zaman. Dalam Sistem Akreditasi Nasional 2023, penilaian kualitas pendidikan tinggi didasarkan pada hasil dari empat kriteria: Budaya Mutu, Relevansi, Akuntabilitas, dan Diferensiasi Misi.

Jika meninjau pada aspek tenaga pengajar yang ada di Fisip UMJ pada program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial terdapat 2 dosen yang bergelar professor, 6 dosen bergelar Doktoral, 5 dosen yang hanya memiliki gelar pada tingkat Magister. Pada program Ilmu Administrasi Publik terdapat 7 dosen yang bergelar professor, 11 dosen bergelar Doktoral, 5 dosen yang hanya memiliki gelar pada tingkat Magister.

Pada program Ilmu Politik terdapat 4 dosen yang bergelar professor, 12 dosen bergelar Doktoral, 4 dosen yang hanya memiliki gelar pada tingkat Magister dan pada program Ilmu Komunikasi terdapat 3 dosen yang bergelar professor, 12 dosen bergelar Doktoral, 14 dosen yang hanya memiliki gelar pada tingkat Magister.

UMJ menempati peringkat 7354 dari 14.131 di Dunia, 2.873 dari 5.830 di Asia, 101 dari 562 di Indonesia dan 11 dari 53 di *region* Jakarta menurut EduRank 2024. Tercatat pada tahun 2023, peringkat UMJ menurut Webometrics 2023 UMJ berhasil menempati peringkat 7 dari 192 Perguruan Tinggi Muhammadiyah-‘Aisyiyah se-Indonesia, peringkat 7 Perguruan Tinggi se-Jakarta dan peringkat 72 dari 3.284 Perguruan Tinggi se-Indonesia.

Perbandingan antara SoG UUM dengan Fisip UMJ jika meninjau dari aspek akreditasi, maka keduanya sudah tersertifikasi oleh Badan Penjamin Mutu Kementerian Pendidikan dari masing-masing negara. Dalam artian, keduanya memberikan jaminan berupa komitmen serta eksistensi dalam memberikan pembelajaran maupun pelayanan yang berkualitas, mengingat posisi akreditasi di Program Studi di SoG UUM dapat sewaktu-waktu dicabut jika tidak memenuhi kualifikasi saat dilakukan audit begitu pula dengan Program Studi di Fisip UMJ jika pelayanan maupun pembelajaran saat dilakukan proses evaluasi akreditasi maka akreditasi tersebut dapat mengalami penurunan yang berakibat buruk pada eksistensi

dan integritas Program Studi, Fakultas maupun Universitas. Perbandingan yang sangat signifikan terlihat pada peringkat Universitas, dimana UUM lebih unggul dari UMJ. Perbandingan selanjutnya terdapat pada jumlah tenaga pengajar yang bergelar Doktorat. SoG UUM memiliki tenaga pengajar yang mayoritas bergelar professor dan doktorat sedangkan belum semua tenaga pengajar di Fisip UMJ yang memiliki gelar doktorat.

Selanjutnya jaminan pada aspek transparansi dan keadilan dalam penilaian tidak hanya memengaruhi persepsi tentang kualitas pelayanan akademik, tetapi juga mendorong perbaikan nyata dalam praktik dan proses pendidikan di perguruan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 dari SoG terkait transparansi dan keadilan penilaian yang menyatakan sebagai berikut:

“we have 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 the lecturers would need to pass to the specific rubric, and the rubric must follow the syllabus” (Hasil wawancara dengan informan 1 dari SoG UUM pada bulan Agustus 2023)

Menurut pernyataan dari Informan 3 yang menyatakan bahwa dosen telah memberikan keadilan dan transparansi dalam proses penilaian dan penilaian. Misalnya saja ketika berada di semester baru di minggu 1, dosen akan memberikan seperti apa evaluasinya, penilaian apa saja yang harus di penuhi sebagai mahasiswa, bagaimana proporsi nilai bawaannya. Jadi ini sangat adil dan transparan karena mahasiswa mengetahui segala hal yang perlu mereka ketahui mengenai proses penilaian. Sistem transparansi penilaian melalui *carrymarks* dinilai sangat membantu mahasiswa dalam mengelola target yang harus dicapai dalam penilaian.

Berdasarkan hasil observasi dalam transparansi dan keadilan penilaian di SoG UUM, nilai diberikan berdasarkan pada pekerjaan atau penugasan yang dikerjakan. Penilaian tidak diberikan berdasarkan dari latar belakang atau status mahasiswa sehingga mahasiswa mendapat keadilan nilai. Transparansi penilaian dimuat dalam sistem *carrymarks* pada bagian *Academic* dan sub-bagian *Result*. *Carrymarks*

memuat penilaian *individu assignment*, *group assignment* dan *final exam*.

Selanjutnya menurut penuturan informan 5 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa transparansi dan keadilan dalam penilaian seperti besaran nilai untuk tugas/ujian Tengah semester/ujian akhir semester, biasanya diakhir mahasiswa mengetahui nilai/*grading* A/B/C dan IPK/CGPA. Dosen memberikan nilai secara adil dan memiliki kriteria penilaiannya sendiri, sejauh ini penilaian diberikan secara adil dan sesuai dengan apa yang dikerjakan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh informan 1 dari Fisip UMJ, dimana terkait transparansi dan keadilan dalam penilaian sejatinya sudah termuat didalam RPS dan dalam setiap pertemuan awal perkuliahan para dosen yang mengajar akan membagikan RPS yang memuat terkait substansi materi, metode pembelajaran sampai kepada pembobotan nilai.

Namun pernyataan berbeda diutarakan oleh informan 2 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa terkait transparansi dan keadilan penilaian dirasa belum terpenuhi. Mengingat bahwa kegiatan diluar perkuliahan untuk program Doktoral seperti kunjungan studi ke luar negeri yang akan dikonversi ke dalam nilai pada mata kuliah yang telah ditentukan. Tetapi, aktualisasinya adalah mahasiswa yang tidak mengikuti kegiatan tersebut pun tidak terkena dampak dan tetap mendapatkan nilai serupa dengan mahasiswa yang mengikuti kunjungan studi ke luar negeri. Mengingat bahwa mahasiswa yang mengikuti kunjungan keluar negeri sudah mengeluarkan dana pribadi untuk melakukannya sehingga dirasa penilaiannya kurang adil.

Berdasarkan hasil observasi, transparansi penilaian di Fisip UMJ tidak diberikan secara konsisten. Maksudnya, dalam setiap semester tidak langsung dilakukan pembaharuan terkait penilaian. Bahkan hingga semester tersebut berakhir, mahasiswa hanya mengetahui hasil akhir berupa penilaian pada setiap mata kuliah dan IPK/CGPA. Transparansi penilaian juga mencakup aspek penilaian tugas harian, UTS dan UAS yang dapat diakses oleh mahasiswa melalui Siakad maupun EdLink. Penilaian dilihat secara keseluruhan diberikan secara adil berdasarkan tugas dan muatan jawaban yang dibuat oleh mahasiswa dengan kata lain tidak diberikan dengan melihat latar belakang atau status mahasiswa tersebut.

Perbandingan antara SoG UUM dan Fisip UMJ dalam aspek transparansi dan keadilan penilaian, keduanya tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan. Dalam transparansi penilaian, dikedua fakultas sama-sama memberikan transparansi dan keadilan penilaian namun terkait transparansi belum dilakukan secara konsisten. Dalam artian, transparansi penilaian tidak diperbaharui sesuai dengan komponen nilai yang sudah di dapat oleh mahasiswa. Namun, di akhir semester tetap diberikan transparansi penilaian pada setiap mata kuliah.

4.2.5 Emphaty

Empati memainkan peran penting dalam pelayanan akademik yang berkualitas karena memperkuat hubungan antara staf akademik dan mahasiswa serta memperhatikan kebutuhan, perasaan, dan pengalaman mahasiswa. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan dan prestasi mahasiswa, tetapi juga memperkuat reputasi perguruan tinggi sebagai lembaga yang peduli dan bertanggung jawab.

Aspek *emphaty* yang pertama meliputi *treatment* yang diberikan dalam pelayanan akademik. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 4 dari SoG UUM menyatakan bahwa para dosen sangat baik, mereka akan mengirim pesan kepada mahasiswa secara pribadi untuk memberikan konsultasi. Hal serupa juga diutarakan oleh informan 3 dari SoG UUM, sebagai berikut:

“their emphaty 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.” (Hasil wawancara dengan informan 3 dari SoG UUM pada bulan Februari 2024)

Maksud dari pernyataan diatas adalah para dosen berupaya memberikan *treatment* untuk membicarakan keluhan kesulitan atau sekedar kesehatan mental atau konsultasi akademik dan terbuka untuk semua siswa yang datang. Dosen juga memberikan perlakuan yang ramah dan tidak membedakan latar belakang apapun.

Berdasarkan hasil observasi, mahasiswa SoG UUM diberikan kebebasan untuk melakukan konsultasi baik mengenai akademik maupun non akademik. Konsultasi tersebut sudah termuat didalam *time schedule* dosen, sehingga mahasiswa dapat datang sesuai dengan jam yang berlaku maupun diluar jam tersebut. Tidak ada perbedaan *treatment* yang diberikan baik dari dosen maupun pimpinan. Umumnya, para tenaga pengajar akan sangat terbuka jika terdapat mahasiswa yang ingin melakukan konsultasi atas situasi atau perasaan yang sedang dialaminya.

Selanjutnya *treatment* yang diberikan dalam pelayanan akademik di Fisip UMJ. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 menyatakan bahwa pentingnya menerapkan prinsip adil namun bukan berarti sama. Para dosen berupaya memahami dalam setiap permasalahan yang dialami, seperti contohnya pada kasus penyelesaian tugas akhir atau skripsi dengan memberikan pemahaman atau *feedback* atau petunjuk sesuai dengan bagaimana cara pemahaman mahasiswa tersebut.

Namun pernyataan berbeda diutarakan oleh informan 3 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa:

“terkait perbedaan *treatment* dirasakan pada pemilihan judul/topik/masalah yang diangkat untuk penulisan thesis. Umumnya, para lulusan yang tidak linear atau bukan berasal dari lulusan UMJ ketika mengajukan judul thesis, judul yang biasa pun diterima. Padahal jika dilihat judul seperti itu seperti judul tugas akhir bagi mahasiswa tingkat sarjana, seharusnya untuk tingkatan magister sudah lebih kaya lagi. Sedangkan untuk yang lulusan linear sudah di *remind* sejak awal untuk membuat judul yang bagus dan tidak boleh yang biasa.” (Hasil wawancara dengan informan 3 dari Fisip UMJ pada bulan Maret 2024)

Maksud dari pernyataan oleh informan 3 dari Fisip UMJ diatas adalah perbedaan *treatment* dirasakan pada kasus penulisan thesis dimana mahasiswa yang memiliki latar belakang lulusan linear dituntut untuk membuat thesis dengan topik yang mendalam sedangkan untuk yang tidak memiliki latar belakang dari lulusan yang linear ataupun lulusan dari UMJ hal tersebut bukanlah menjadi permasalahan yang utama.

Berdasarkan hasil observasi *treatment* yang ada di Fisip UMJ dalam mendukung empati antar akademik dengan mahasiswa dalam hal pengajaran, para dosen memberikan perlakuan yang sama dan merata dalam artian tidak membedakan latar belakang dari mahasiswa. Akademik juga berupaya memahami permasalahan yang dialami mahasiswa, seperti pada contoh ketika mahasiswa sedang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran uang kuliah, pihak keuangan akademik akan memberikan keluangan berupa dispensasi dan waktu pembayaran yang cukup luang dengan informasi yang sudah diberikan sebelumnya.

Terkait perbandingan pada aspek *treatment* diantara SoG UUM dan Fisip UMJ tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan karena memiliki perhatian yang berbeda namun keduanya sama-sama peduli dengan permasalahan yang dialami mahasiswa. Namun, umumnya di Fisip UMJ kurang memiliki perhatian terhadap permasalahan seperti terkait mental issue sedangkan di SoG UUM menaruh perhatian pada issue Kesehatan mental dimana mahasiswa dapat melakukan konsultasi terkait Kesehatan mental mereka namun dalam sesi konsultasi tetap memerlukan bukti atau Riwayat yang tervalidasi.

Selanjutnya pada aspek kesamarataan akses bagi penyandang disabilitas dan mahasiswa dengan latar belakang keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 dari SoG UUM mengenai kesamarataan akses bagi penyandang disabilitas di uum sendiri, terdapat kesetaraan yang sangat baik bagi semua siswa karena saat ini di SoG sendiri mereka memiliki semacam jalur khusus untuk siswa disabilitas untuk mereka lalui dan SoG UUM juga peduli terhadap mahasiswa yang memiliki latar belakang keuangan. UUM telah memberikan kesetaraan yang baik bagi mahasiswa terutama dari keluarga berpenghasilan rendah ketika mereka memiliki banyak bantuan misalnya kita memiliki *food bank*, kita memiliki *bantuan kewangan* dan sebagainya jadi sangat baik UUM telah memberikan sangat setara akses ke semua grup yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil observasi, UUM memiliki pelayanan sebagai bentuk dukungan empati terhadap penyandang disabilitas salah satunya memberikan jalur

guiding block bagi mahasiswa tunanetra dan memberikan fasilitas berupa akomodasi transportasi khusus bagi mahasiswa difabel dengan struktur yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan dan akan berhenti pada *station OKU* (Orang Kurang Upaya) namun jika melihat fasilitas fisik di bangunan SoG untuk menuju ke Bilik Kuliah hanya disediakan melalui tangga manual sehingga hal ini akan menyulitkan bagi para penyandang disabilitas.

Kesamarataan tidak hanya diberikan pada penyandang disabilitas melainkan kepada mahasiswa yang memiliki latar belakang keuangan B40, B40 merupakan keluarga yang memiliki pendapatan bulanan lebih rendah dari RM 200K/bulan dan dibawah urusan dari departemen kemahasiswaan.

Sedangkan untuk kesamarataan akses bagi penyandang disabilitas dan mahasiswa dari latar belakang keuangan di Fisip UMJ dengan memfasilitasi dan mengakomodir kebutuhan dari mahasiswa disabilitas, menurut informan 5 dari Fisip UMJ bahwa agar mahasiswa yang disabilitas juga tidak di pandang sebelah mata, dihargai keberadaannya tapi mungkin bisa ditambah fasilitas seperti *Tactile Paving* agar membantu teman-teman tunanetra dan fasilitas seperti lift juga sangat membantu jadi tidak perlu menggunakan tangga untuk ke kelas. Informan 1 dari Fisip UMJ juga menambahkan bahwa terkait fasilitas elevator/lift dapat digunakan dari lantai 1, mengingat bahwa umumnya mahasiswa hanya dapat menggunakan elevator/lift dari lantai 2 Fisip UMJ.

Terkait mahasiswa dengan latar belakang keuangan, lebih jelas diutarakan oleh informan 1 dari Fisip UMJ yang menyatakan bahwa di UMJ ada yang namanya beasiswa Lazis dan mahasiswa akan diarahkan tersebut dan beasiswa yang tersedia di UMJ juga cukup banyak. Informan 4 dari Fisip UMJ menambahkan bahwa 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.

Berdasarkan hasil observasi kesamarataan akses bagi mahasiswa disabilitas

di Fisip UMJ diberikan fasilitas elevator yang dapat digunakan dari lantai 1 dimana hal ini sangat membantu mahasiswa tunanetra maupun difabel sehingga tidak perlu menggunakan tangga untuk ke ruang kelas. UMJ juga memberikan wadah berupa organisasi *Disable Care Community* (DCC UMJ) yang akan memfasilitasi dan mengakomodir kebutuhan mahasiswa disabilitas. Mahasiswa disabilitas juga dapat mengikuti organisasi kemahasiswaan yang ada di Fisip UMJ seperti pada mahasiswa umumnya. Dengan adanya keterlibatan dari mahasiswa disabilitas dalam organisasi kemahasiswaan maka Fisip UMJ memberikan kesamarataan akses secara non akademik sehingga mahasiswa disabilitas juga dapat menyalurkan minat dan bakat mereka.

Dengan adanya berbagai macam beasiswa yang ditawarkan di UMJ yang terdiri dari 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. UMJ juga memberikan beasiswa kepada mahasiswa internasional yang mengambil jenjang pendidikan Sarjana hingga program Doktoral di UMJ yang dikelola oleh Kantor Kerjasama dan Urusan Internasional (KKUI) UMJ. Khususnya di Fisip UMJ adanya mekanisme dispensasi atau penundaan sementara pembayaran uang kuliah bagi mahasiswa yang mengalami kendala dalam pembayaran. Beasiswa juga didapatkan bagi mahasiswa program magister yang merupakan lulusan dari Fisip UMJ mendapatkan potongan uang kuliah. Beasiswa berupa potongan uang kuliah juga didapatkan pada mahasiswa program Doktoral jika merupakan bagian dari sivitas akademika di Fisip UMJ. Sistematis beasiswa seperti ini memberikan kesamarataan akses bagi mahasiswa dengan latar belakang keuangan sehingga mendapatkan hak belajar yang sama.

Perbandingan terkait kesamarataan akses bagi mahasiswa penyandang disabilitas terletak pada fasilitas penunjang yang diberikan, dimana Fisip UMJ memberikan fasilitas berupa elevator yang sangat membantu bagi penyandang

difable namun di SoG UUM mahasiswa harus menggunakan tangga untuk menuju Bilik Kuliah di DKG 5, tentu hal ini akan menyulitkan mahasiswa disabilitas namun SoG UUM memberikan *guiding block* di dalam bangunan SoG UUM yang sangat membantu bagi para Tuna Netra. Fasilitas *guiding block* ini yang masih belum tersedia di Fisip UMJ namun UMJ memberikan jalur bagi pengguna kursi roda tetapi jalur tersebut akan sedikit menyulitkan pengguna kursi roda karena jalur yang tidak landai serta tidak semua jalur tersambung dan memiliki ruang gerak yang cukup.

Terkait kesamarataan akses bagi mahasiswa dengan latar belakang kurang terwakili atau keterbatasan ekonomi, baik SoG UUM maupun Fisip UMJ tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan. Kedua fakultas, sama-sama memberikan bantuan keuangan berupa beasiswa. SoG UUM memberikan beasiswa bagi mahasiswa yang berasal dari keluarga berpenghasilan rendah atau B40, termasuk *biasiswa prestasi*, *pinjaman pelajaran*, dan bantuan *kewangan* yang ditawarkan kepada mahasiswa yang memerlukannya. Selain beasiswa LazisMU di Fisip UMJ memberikan bantuan berupa dispensasi pembayaran uang kuliah bagi mahasiswa yang mengalami kendala keuangan. Hal ini merupakan bentuk empati dan memberikan kesamarataan akses sehingga mahasiswa dapat mengikuti perkuliahan.

Selanjutnya adalah aspek empati dalam mengatasi perbedaan agama, budaya, bahasa dan kewarganegaraan. UUM merupakan universitas berstandar internasional sehingga banyak ditemukan mahasiswa dengan beragam latar belakang agama, budaya, bahasa dan kewarganegaraan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 dari SoG UUM yang mengatakan bahwa SoG UUM memperlakukan semua mahasiswanya dengan cara yang sama tanpa melihat latar belakang ras, agama, budaya, bahasa dan kewarganegaraan. Seperti contohnya majelis hari raya, SoG akan mengundang semua mahasiswanya untuk datang dan merayakan bersama yang termasuk orang India, Cina dan lain sebagainya. Para dosen pada saat pertemuan pertama akan memastikan akan keberadaan mahasiswa internasional di dalam kelasnya guna memastikan bahasa apa yang akan digunakan yang akan di mengerti baik oleh mahasiswa internasional maupun lokal dan dosen pun akan

memberikan catatan dalam bahasa Inggris untuk memudahkan mahasiswa internasional untuk memahami konteks.

Berdasarkan hasil observasi perbedaan agama, budaya, bahasa dan kewarganegaraan tidak menjadi masalah yang mendesak, mengingat setidaknya ada 3 ras yang berbeda yaitu Melayu, China dan India. Tidak ada yang memberikan perlakuan yang berbeda diantara ras tersebut. Budaya yang berbeda berjalan beriringan sehingga terciptanya keberagaman budaya, tidak hanya dari ketiga ras tersebut melainkan terdapat juga mahasiswa internasional yang merupakan mahasiswa pertukaran sehingga budaya, bahasa dan kewarganegaraan yang dibawa berbeda. Namun, hal tersebut tidak semata-merta menjadi hambatan bagi para dosen mengingat bahwa dalam pengajaran dapat menggunakan bahasa Inggris mengingat bahwa prasyarat mendaftar UUM harus menyertakan sertifikasi berbahasa Inggris sehingga mayoritas dapat memahami perkuliahan dalam bahasa Inggris.

Sedangkan aspek perbedaan agama, budaya, bahasa dan kewarganegaraan di Fisip UMJ walaupun saat ini Fisip UMJ tidak memiliki mahasiswa internasional namun budaya dan bahasa yang digunakan oleh masing-masing mahasiswa dapat berbeda bergantung dengan dari mana mahasiswa tersebut berasal. Sehingga perlu adanya empati dalam mengatasi perbedaan budaya dan bahasa. Menurut penuturan dari informan 3 dari Fisip UMJ yang mengatakan bahwa bahasa yang digunakan dalam perkuliahan dapat di mengerti dari segala kalangan dari yang paling tua hingga paling muda. Komunikasi yang terjalin baik antar sesama mahasiswa walaupun terpaut jarak umur namun dapat berkomunikasi dengan baik. Pendapat lain ditambahkan oleh informan 1 dari Fisip UMJ yang mengatakan bahwa dahulu Fisip UMJ memiliki mahasiswa internasional namun baik dari mahasiswa tersebut tidak dapat memahami bahasa Inggris dengan baik sehingga menyulitkan dalam komunikasi.

Berdasarkan hasil observasi perbedaan budaya dan bahasa tidak menjadi masalah yang utama, walaupun mahasiswa memiliki latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda namun mahasiswa dapat berkomunikasi dengan baik satu sama

lain dengan menggunakan bahasa Indonesia. Mengingat bahwa bahasa Indonesia merupakan bahasa utama yang sering digunakan sehingga bukan menjadi masalah besar, mahasiswa yang berasal dari daerah juga tidak sungkan untuk saling mengajarkan bahasa masing-masing namun perkuliahan tetap menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Perbedaan budaya yang ada menciptakan keberagaman dan memiliki dampak yang positif yaitu dapat memperkaya pengetahuan dan para dosen dan staff administrasi pun akan berupaya untuk memahami dan mengerti bahasa yang digunakan oleh mahasiswa.

Perbandingan dalam mengatasi perbedaan ras, agama, bahasa, budaya dan kewarganegaraan. SoG UUM memiliki standarisasi yang mengharuskan mahasiswanya untuk bisa berbahasa Inggris mengingat bahwa jumlah mahasiswa internasional di UUM tidak sedikit sehingga para dosen harus profesional jika terdapat mahasiswa internasional atau dosen tersebut berasal dari kewarganegaraan yang berbeda maka mahasiswa dituntut untuk terbiasa menggunakan bahasa Inggris namun hal tersebut tidak sepenuhnya diterapkan di Fisip UMJ mengingat saat ini Fisip UMJ tidak memiliki mahasiswa internasional namun program program berskala internasional tetap dijalankan seperti Pertukaran Pelajar, KKN internasional, *visiting lecturer* sehingga keterampilan dan skill berbahasa asing diperlukan.

Baik Indonesia maupun Malaysia sama-sama memiliki budaya dan bahasa dari masing-masing daerah, namun hal tersebut tidak menjadi hambatan besar sehingga dapat diatasi. Dalam akademik perbedaan ras, agama, budaya dan kewarganegaraan bukanlah merupakan hal yang bersifat substansial.