

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

HANI EMAFITA

NIM. 170802118

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDAACEH
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hani Emafita
NIM : 170802118
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Kuala Simpang, 7 September 1999
Alamat : Dusun Rahmat, Desa Upah, Kec. Bendahara,
Aceh Tamiang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam menulis skripsi saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu menggambarkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 Juni 2022
Yang Menyatakan,



Hani Emafita

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

HANI EMAFITA
NIM. 170802118

Mahasiwa Fakultas Ilmus Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

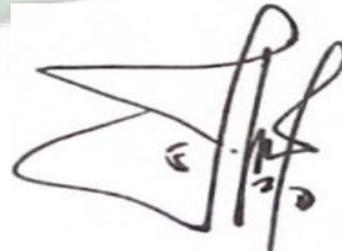
Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr.Phil. Saiful Akmal, M.A
NIP. 198203012008011006



Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

**EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
Pemerintahan UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

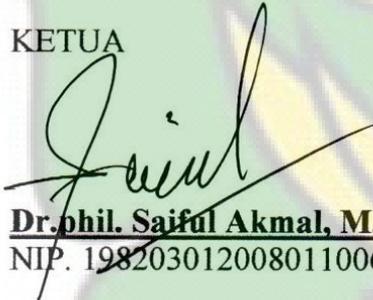
Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Senin, 25 Juli 2022 M
Dzulhijjah 1443 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

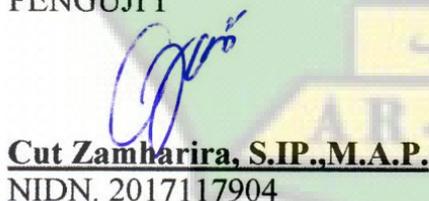
KETUA


Dr. phil. Saiful Akmal, M.A.
NIP. 198203012008011006

SEKRETARIS


Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

PENGUJI I


Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.
NIDN. 2017117904

PENGUJI II


Nasrul Hadi, SE., M.M.
NIDN. 1313129301

Mengetahui

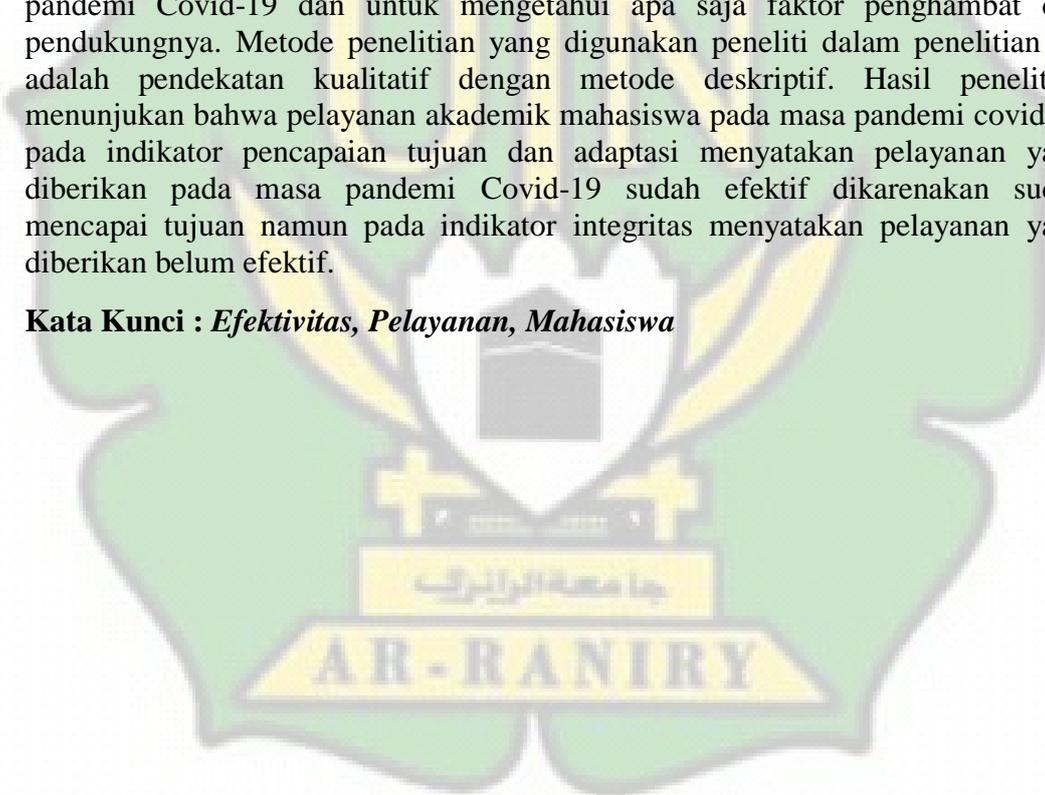
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Erniita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID, dalam Surat Edaran tersebut dijelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran *daring*/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry merupakan salah satu perguruan tinggi di Banda Aceh Provinsi Aceh. UIN juga menjadi salah satu Universitas yang merasakan dampak dari adanya pandemi Covid-19 dan mengharuskan setiap mahasiswanya untuk melakukan segala kegiatan perkuliahan dan pelayanan Fakultas dilakukan melalui online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan pendukungnya. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi covid-19 pada indikator pencapaian tujuan dan adaptasi menyatakan pelayanan yang diberikan pada masa pandemi Covid-19 sudah efektif dikarenakan sudah mencapai tujuan namun pada indikator integritas menyatakan pelayanan yang diberikan belum efektif.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Mahasiswa*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang menguasai langit dan bumi, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah berupa karunia kesehatan dalam menuntut ilmu pengetahuan, serta memberi kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai Nabi yang telah memimpin revolusi dunia, yang telah sukses tiada duanya serta kepada keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Hamdan dan kepada Ibunda tercinta Efni Daita atas cinta kasih dan sayang yang tiada batasnya serta segala pengorbanan, kegigihan dan kesabaran selama ini yang selalu mendo'akan, dan memberikan semangat dan juga nasehat karena tanpa ada mereka Ananda bukanlah apa-apa. Serta terimakasih kepada keluarga besar atas segala kasih sayang dan motivasi selama ini, sehingga dapat melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi hingga selesai.

Disamping itu, ucapan terimakasih penulis juga ditunjukkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, di antaranya:

1. Prof. Warul Walidin, Ak. Ma, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

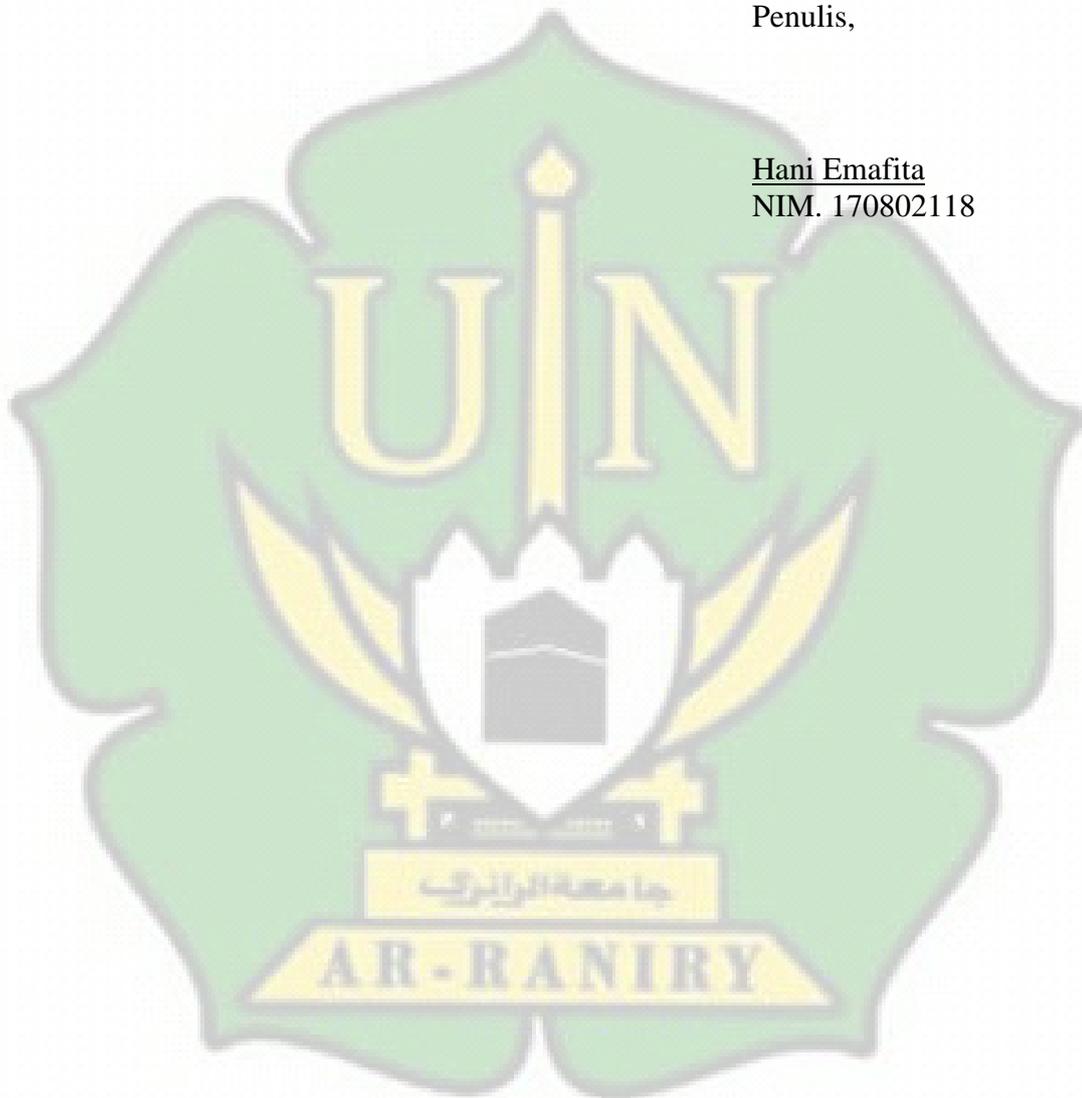
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Terimakasih Kepada pembimbing I, Dr.phil. Saiful Akmal, M.A dan pembimbing II, Siti Nur Zalikha, M.Si yang telah banyak membantu dan mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan selalu memberi masukan dengan penuh sabar dan ikhlas, yang telah banyak mendengarkan keluh kesah, hingga penelitian ini berjalan dengan lancar.
5. Para dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah banyak membantu memberi ilmu selama masa perkuliahan berlangsung.
6. Orang tersayang saya, Cut Trisnawati Agusina, S.E, Feby Anggraini, S.AP, Rahmi Muharram, S.E, Asti Apriliani S.Psi, Sakdiah, S.AP, dan Muhammad Hafiz yang telah banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Adik kandung saya Nia Dwi Syahputri dan Meilindah Handayani yang telah banyak berperan dalam memberikan semangat dan menemani pada saat penyelesaian skripsi ini.
8. Teman hidup saya, Muhammad Arif Nikho, S.T yang telah banyak memberikan perhatian dan semangat yang tiada henti hingga skripsi ini selesai.
9. Serta yang sangat istimewa terimakasih teramat dalam kepada kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa yang tiada akhir, sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moril maupun material.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat dari kesalahan dan kekurangan, baik dari segi hasil, Bahasa dan tulisan.

Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi menyempurnaan dimana yang akan datang.

Banda Aceh, 11 Juli 2022
Penulis,

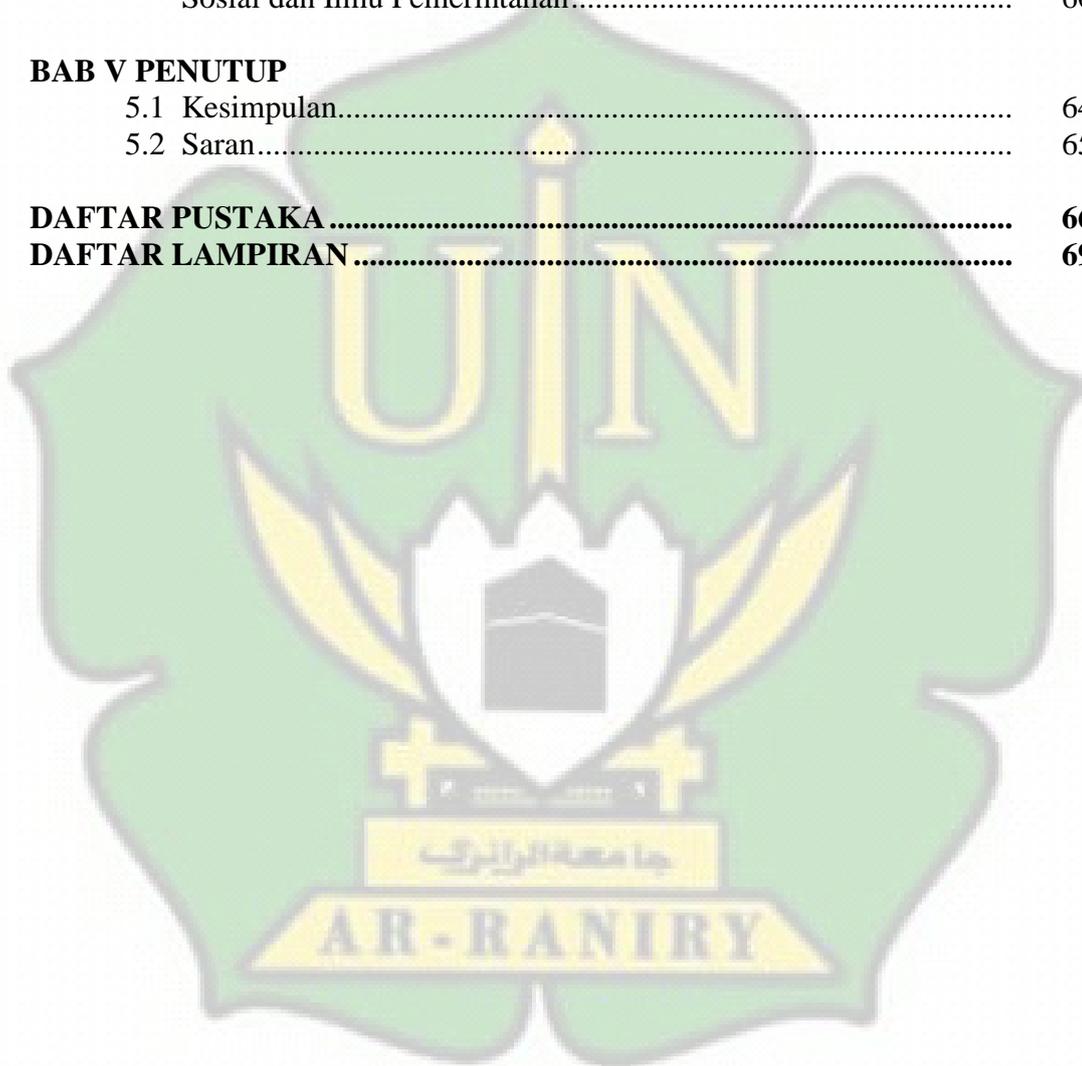
Hani Emafita
NIM. 170802118



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Teori Pelayanan Publik	9
2.3 Pelayanan Publik <i>Digital E-Government</i>	10
2.4 Efektivitas.....	12
2.4.1. Pengertian Efektivitas	12
2.4.2. Indikator Efektivitas	13
2.5 Pelayanan Akademik.....	14
2.5.1. Pengertian Pelayanan Akademik	14
2.5.2. SOP Sub Bagaian Akademik	19
2.6 Corona Virus Disease (Covid-19).....	22
2.7 Kerangka Berfikir.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
3.1 Gambaran Lembaga	25
3.1.1. Sejarah FISIP	25
3.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Pendidikan	25
3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	30
3.4 Lokasi Penelitian	30
3.5 Informan Penelitian	31
3.6 Sumber Data.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.2 Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.....	36
4.3 Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.....	60
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMPIRAN	69



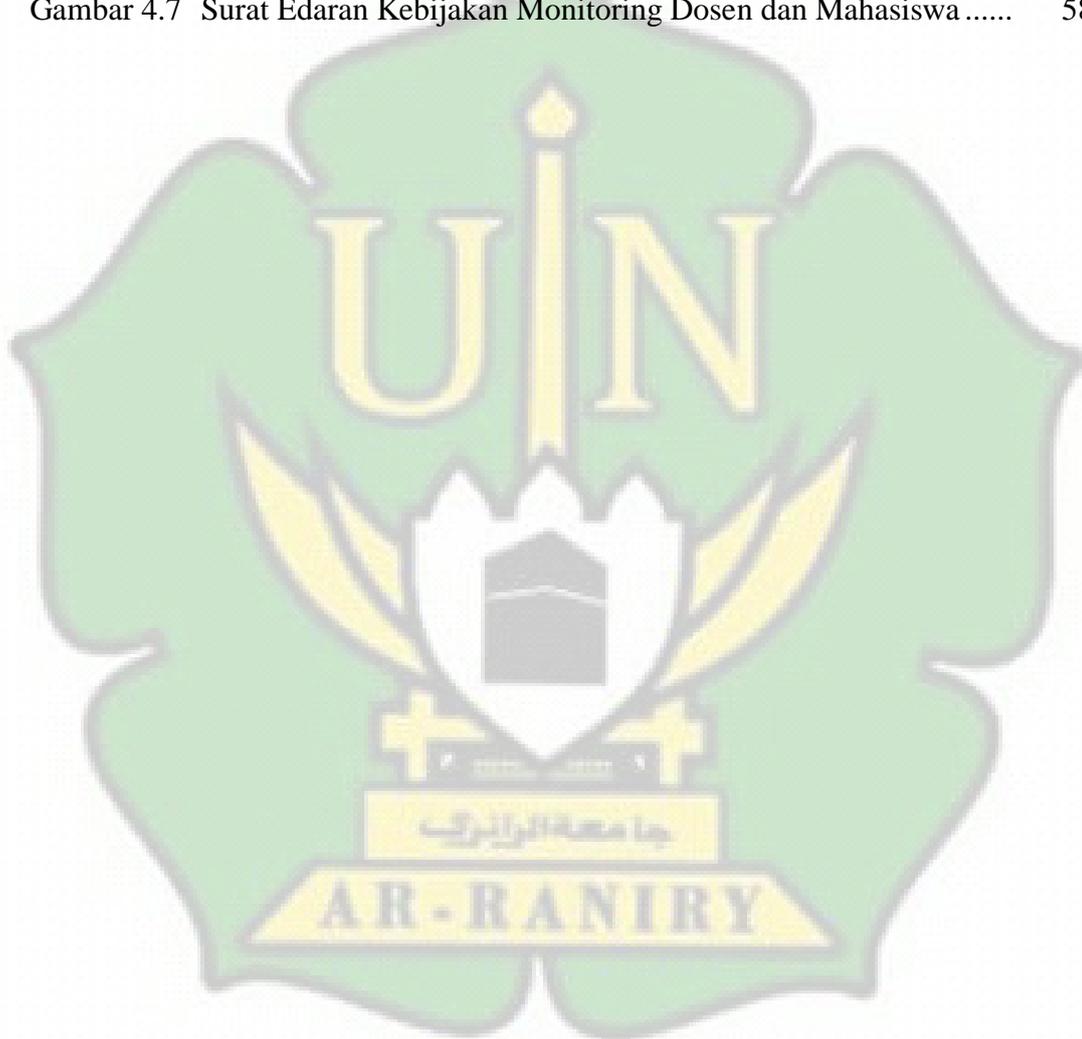
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus Penelitian	30
Tabel 3.2 Informan Penelitian	31
Tabel 3.3 Mahasiswa Aktif Tahun 2021/2022 Ganjil	32
Tabel 4.1 Link Yang Dapat di Akses.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Proses Perkuliahan Online Melalui Google Classroom	42
Gambar 4.2	Barcode Pada KHS	45
Gambar 4.3	Barcode Pada Transkrip Nilai.....	45
Gambar 4.4	Contact Personal Akademik.....	50
Gambar 4.5	Proses Layanan Melalui Siakad.....	57
Gambar 4.6	Personal Chat Operator Prodi IAN	58
Gambar 4.7	Surat Edaran Kebijakan Monitoring Dosen dan Mahasiswa	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Foto Bersama Wakil Dekan Satu FISIP	69
Lampiran 2	Foto Bersama Kepala Bagian Bidang Akademik FISIP.....	69
Lampiran 3	Foto Bersama Ketua Program Studi IAN.....	70
Lampiran 4	Foto Bersama Ketua Program Studi IPOL.....	70
Lampiran 5	Foto Bersama Operator Program Studi IAN	71
Lampiran 6	Foto Bersama Operator Program Studi IPOL	71
Lampiran 7	Foto Bersama Ketua Senat Mahasiswa FISIP	72
Lampiran 8	Foto Bersama Ketua Dewan Mahasiswa FISIP.....	72
Lampiran 9	Foto Bersama Ketua Himpunan Program Studi IAN	73
Lampiran 10	Foto Bersama Ketua Himpunan Program Studi IPOL	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Virus COVID-19 di Indonesia saat ini berdampak bagi seluruh masyarakat. Menurut Kompas, 28 Maret 2020 dampak virus COVID-19 terjadi di berbagai bidang seperti sosial, ekonomi, pariwisata dan pendidikan. Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020 segala kegiatan didalam dan diluar ruangan semua sektor sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan. Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID, dalam Surat Edaran tersebut dijelaskan bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran *daring*/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna. Belajar dirumah dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup antara lain mengenai pandemi Covid-19.¹

Demikian pula perguruan tinggi harus terus memperhatikan agar dapat menyesuaikan dengan situasi yang terjadi saat ini yang tidak dapat diprediksi kapan pandemi akan berakhir. Dalam hal itu pelayanan administrasi kampus harus tetap berjalan dari layanan langsung secara manual dan konvensional bertemu menjadi layanan daring secara otomatis dan digital. Baik mahasiswa dan

¹ Skripsi M. Arief Ilmiansyah. 2020. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid 19 dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UMP*. hlm 1

masyarakat tetap harus dilayani secara maksimal dan baik sehingga pelanggan akan merasa terpuaskan. Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis.²

Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilainya. Penilaian atas kinerja pelayanan tersebut selaras dengan pasal 38 ayat 1 dan ayat 3 dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*.

² Ibid. hlm 2

Oleh karena itu pelayanan publik harus dilakukan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.³

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry merupakan salah satu perguruan tinggi di Banda Aceh Provinsi Aceh. UIN juga menjadi salah satu Universitas yang merasakan dampak dari adanya pandemi Covid-19 dan mengharuskan setiap mahasiswanya untuk melakukan segala kegiatan perkuliahan dan pelayanan Fakultas dilakukan melalui online. Menindak lanjuti Surat Edaran Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 4432/Un.08/R/SE/03/2020 tentang Mekanisme Pemberlakuan Bekerja dari Rumah (*Work From Home*) Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan serta Kuliah Secara *Online/Daring* (Dalam Jaringan) di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tanggal 30 Maret 2020 agar terlaksana secara efektif.

Keluarnya sebuah kebijakan mengenai kuliah *daring* (dalam jaringan) atau kuliah *online* juga merupakan hal yang baru bagi para mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kebijakan ini mengharuskan para mahasiswa/i melakukan segala kegiatan perkuliahan dari rumah atau jarak jauh. FISIP UIN AR-RANIRY yang memiliki 2 Program Studi, yaitu Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Prodi Ilmu Politik dimana pelayanan akademik mahasiswa FISIP UIN AR-RANIRY juga seharusnya dilakukan melalui *daring*.

Pelayanan yang biasanya langsung secara manual dan *konvensional* sekarang berubah menjadi pelayanan *daring* merupakan hal harus diperhatikan

³ Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Dinas Pertanahan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul*. Semester 1 Tahun 2018.hlm 2

oleh seluruh pejabat Fakultas karena pelayanan yang baik adalah ketika para anggota organisasi bersatu dalam menjalankan sebuah program. Perubahan pelayanan yang harus dipersiapkan dengan baik sehingga mencapai tujuan yang diinginkan oleh pihak prodik pihak akademik dan pihak dekan yang nantinya akan memberikan dampak baik bagi mahasiswa sebagai penerima layanan tersebut. Pelayanan akademik yang semestinya diperhatikan adalah bagaimana memproses berkas melalui SIAKAD, menetapkan nomor yang dapat dihubungi mahasiswa jika terjadi kendala dalam layanan yang dilakukan dan layanan lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, merupakan suatu hal yang menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya informasi dalam pelayanan akademik.
2. Lambatnya respon pihak pelayanan saat mahasiswa yang mengeluh terkait layanan yang diberikan.
3. Kurangnya inovasi dalam memberikan pelayanan dalam masa pandemi.

1.3. Rumusan Masalah

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

Dengan ini cara untuk mengukur efektivitas pelayanan dapat dilihat pada BAB II didalam landasan teori efektivitas poin indikator efektivitas.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid 19.
2. Untuk Mengetahui Apa Saja Faktor penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid 19.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta dapat memberikan informasi tentang Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid 19

2. Manfaat Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan Mmemberikan pengetahuan bagi penelitian sejenis. Dan juga hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Khususnya bagi penyusun, seluruh tenaga pendidik dan kemudian bagi lembaga-lembaga yang berkecimpung dalam dunia pendidikan.

- 1) Bagi FISIP UIN Ar-Raniry, untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas pelayanan akademik mahasiswa dalam masa pandemi Covid-19.
- 2) Bagi peneliti, untuk menambah wawasan mengenai pelayanan akademik mahasiswa FISIP UIN Ar-Raniry, sehingga peneliti dapat mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

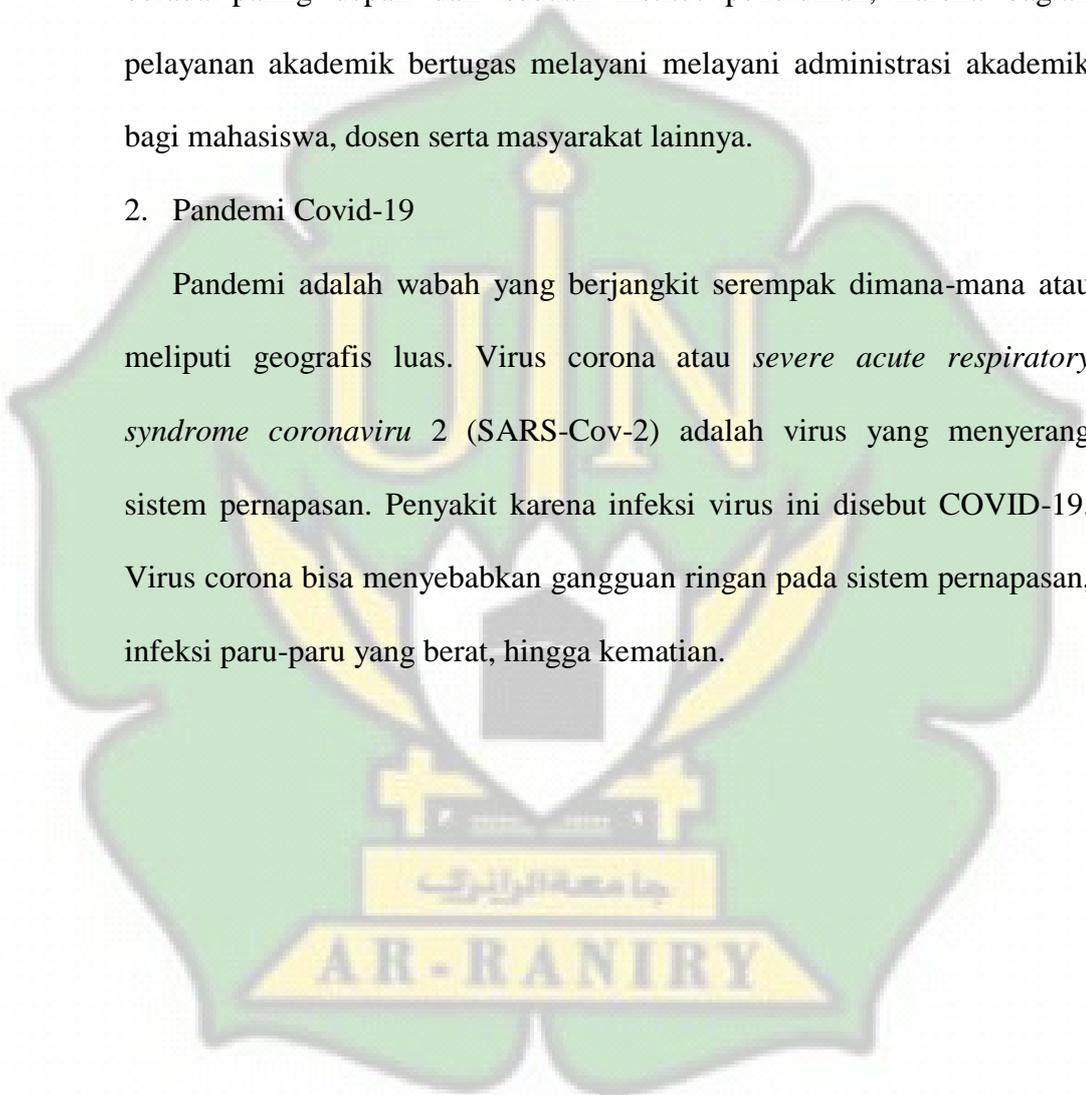
1.6. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan Akademik Mahasiswa

Pelayanan akademik merupakan salah satu bagian pelayanan yang berada paling depan dari sebuah institut pendidikan, karena bagian pelayanan akademik bertugas melayani administrasi akademik bagi mahasiswa, dosen serta masyarakat lainnya.

2. Pandemi Covid-19

Pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak dimana-mana atau meliputi geografis luas. Virus corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-Cov-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Indah Elza Putri (2012), meneliti tentang Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dan Penilaian harapan kualitas layanan yang baik (*positif*) pada indikator bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Indikator yang mendapat tanggapan kurang baik (*negatif*), terdiri dari keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*).
2. Muhammad Joko Triono (2012), melakukan penelitian mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi akademik antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil rata-rata 3,11 (cukup memuaskan) dan harapan mahasiswa 4,40 (penting) berdasarkan indikator kualitas layanan yang digunakan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

3. Wagiran (2012) melakukan penelitian tentang Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik. Hasil penelitian didasarkan pada perbandingan rata-rata hasil penelitian dengan rata-rata kriteria, kategori serta pencapaian skor menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah tinggi sedang atau sebesar 49% dari skor maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. **Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis**

Dalam hal ini persamaan yang dapat dilihat dari penelitian ini dan penelitian terdahulu bahwa didalam penelitian sama-sama membahas pelayanan akademik kepada mahasiswa dan ingin mengetahui bagaimana pelayanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa baik itu di masa pandemi Covid-19 atau sebelum pandemi Covid-19 apakah pelayanan diberikan kepada mahasiswa sudah maksimal.

2. **Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis**

Sedangkan perbedaan yang dapat dilihat dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah waktu pelayanan yang diberikan. Pada pelayanan terdahulu yang ingin diteliti dan dibahas adalah pelayanan sebelum adanya pandemi covid-19 dan yang peneliti lakukan sekarang adalah meneliti pelayanan di masa pandemi Covid-19. Kemudian dalam penelitian terdahulu fokus dari penelitian itu adalah kepuasan

mahasiswa sedangkan fokus penelitian yang dilakukan penulis adalah efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak akademik.

2.2. Teori Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun garis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.⁴

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan good governance di Indonesia, yaitu :

1. Pelayanan Publik selama ini menjadi bagian penting dimana Negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.
2. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintah yang bersih dan good governance dapat diartikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintah yaitu: pemerintah swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

⁴ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. hlm 2

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas jasa barang, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

2.3. Pelayanan Publik Digital E-Governance

E-government atau *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan sebuah informasi dan pelayanan bagi warganya⁶ meliputi :

1. *Government to Citizen* (G2C) merupakan sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintah.
2. *Government to Business* (G2B) merupakan sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
3. *Government to Government* (G2G) merupakan sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai informasi yang dibutuhkan di antara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

⁵ UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁶ Prof. Eko Indrajit, *Elektronik Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM.2006

4. *Government to Employees (G2E)* merupakan sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintahan.
5. *Government to Non-Profit (G2N)* merupakan sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institut Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar Lembaga atau institute non profit dapat di Kelola dengan baik, sehinggatujuan Lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Pentingnya e-government salah satunya didasari atas pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

2.4. Efektivitas

2.3.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya tertuju pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaannya antara keduanya. Istilah efektivitas atau keefektifan merupakan terjemahan dari istilah Bahasa Inggris "*effectifitnes*" yang dalam kamus Bahasa

Inggris Indonesia diartikan dengan keberhasilan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas diartikan sebagai suatu yang ada efeknya dan dapat membawa hasil, berhasil guna serta dapat pula berarti berlaku (tenang Undang-Undang/Peraturan).⁷

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

Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan antara pelaksananya.⁹ Menurut Effendy (dalam sawir, 2020:127) efektivitas didefinisikan sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.¹⁰ Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas sangat berkaitan dengan berjalannya semua tugas pokok, tercapainya suatu tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari semua anggota.

⁷ Jurnal Gary Jonathan Mingkid. 2017. *Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan*. hlm 3.

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

⁹ Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Pembaharuan. hlm 109.

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

2.3.2. Indikator Efektivitas

Pendapat lain, Indikator yang dipakai untuk mengukur efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik, dalam segi pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

2. Integritas

Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integritas menyangkut proses sosialisasi di lapangan.

3. Adaptasi

Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.¹¹

¹¹ Nogi Hessel Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.

2.5. Pelayanan Akademik

2.4.1. Pengertian Pelayanan Akademik

1. Layanan

Definisi layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹² Berbicara tentang pelayanan artinya membicarakan suatu proses kegiatan yang identiknya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat).

Salah satu prinsip yang harus dijalani dan dipenuhi sebuah organisasi dalam menerapkan sistem manajemen mutu adalah fokus kepada pelanggan (*customer focus*). Suatu organisasi pelayanan tergantung pada pelanggan, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi (harapan) pelanggan, dengan demikian dalam menciptakan mutu yang fokus kepada pelanggan, perusahaan harus bisa mewujudkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan sebuah produk yang berupa pelayanan dan kemudian diberikan kepada

¹²

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

pelanggan atau konsumen. Secara etimologi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang harus dibutuhkan seseorang.¹³ Namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer) yang dilayani, bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁴

Menurut yang dikemukakan Gronroos dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang manajemen pelayanan mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan peserta didik atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁵

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat diartikan sebagai pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga berarti sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan secara terus menerus untuk

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

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

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan kedua. hlm 2.

memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan, kualitas juga bermakna sebagai suatu kondisi dinamis dimana berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁶

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi pada pelayanan yang berkualitas yaitu:

- a. *Tangibles* atau bentuk fisik, merupakan kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensi pada pihak eksternal.
- b. *Reliability* atau kehandalan, merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang sesuai pada perjanjian secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, merupakan kemauan membantu atau memberikan pelayanan secara cepat tepat, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan, merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada penerima pelayanan instansi.
- e. *Empati*, merupakan memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada penerima pelayanan dengan upaya memahami keinginan konsumen.¹⁷

¹⁶ Ludvatus Sholeha, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya

¹⁷ Aida W. Batubara, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan FISIP USU, 2014

4. Pelayanan Akademik

Perguruan tinggi sebagai salah satu jenis lembaga yang bergerak dibidang jasa yang dituntut untuk memberikan pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas yaitu sesuai dengan harapan dan keinginan peserta didik tanpa memandang status sosial mahasiswanya. Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk pendidikan tinggi yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan yaitu mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Pelayanan akademik adalah suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (Mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik.

Layanan non akademik secara umum adalah suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan non akademik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan cara menjalankan pelayanan yang berkualitas yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk menjalani ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.¹⁸

¹⁸

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

Keberhasilan pelayanan yang diberikan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akademik dan non akademik. Mahasiswa yang puas akan memberikan manfaat bagi institusi, misalnya mereka akan terus menggunakan jasa institusi tersebut dengan studi lanjut, mereka juga dapat mempromosikan kepada orang lain sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra dari institut tersebut.

Kualitas pelayanan akademik merupakan nilai yang diberikan oleh pelanggan atau mahasiswa sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan dari mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akademik adalah sebuah tingkat perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan kualitas layanan akademik memenuhi kepuasan mahasiswa. Perguruan tinggi bersifat layanan jasa terdapat beberapa atribut yang wajib mendapatkan perhatian dalam kualitas jasa, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang ditentukan dengan jelas.
- b. Akurasi pelayanan, yang diterima dengan benar dan tepat.
- c. Kesopanan dan keramahan pada saat memberikan pelayanan, pelayanan yang sopan , disiplin, santun, ramah, serta dapat memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- d. Tanggung jawab, dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- e. Kelengkapan, yang menyangkut lingkup pelayanan dan tersedianya sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan pada saat mendapatkan pelayanan, yang dapat memenuhi jangkauan, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
- g. Kenyamanan pada saat memperoleh pelayanan, tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- h. Pendukung lainnya seperti, kebersihan, ruang tunggu, AC, dan lainnya.¹⁹

2.4.2. Standar Operasional Peosedur Sub Bagian Akademik FISIP

1. Mengelola Kegiatan Akademik
 - a. Mengurus daftar hadir mahasiswa dan dosen
 - b. Membuat rekapitulasi jumlah tatap muka mengajar Dosen luar biasa.
 - c. Membuat SK mengajar dan SK penasehat akademik

¹⁹ Seprione Anggara, dkk, Jurnal Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.

- d. Mengatur jadwal perkuliahan/prodi
 - e. Mengelola EMIS per semester
 - f. Mengelola SIAKAD per semester per prodi
 - g. Mengelola PDDIKTI/semester/prodi
2. Mengelola Administrasi Akademik
- a. Menginput nilai mahasiswa dari dosen
 - b. Melakukan monitoring perkuliahan/tatap muka
 - c. Melayani media pembelajaran/unit
 - d. mempersiapkan UAS
 - e. Proses penerbitan ijazah
 - f. Proses penerbitan transkrip nilai berdasarkan KHS
 - g. Mengarsipkan berkas mahasiswa dan alumni per orang
 - h. Mempersiapkan kegiatan yudisium
 - i. Mempersiapkan kegiatan stadium general
 - j. Mengarsipkan KHS dan KRS mahasiswa per angkatan/prodi
3. Mengelola Layanan Akademik
- a. Melayani pengurusan komprehensif
 - b. Melayani pengurusan sidang munaqasyah
 - c. Melayani pindah kuliah dan transkrip sementara
 - d. Melayani cuti kuliah/mahasiswa
 - e. Melayani penerbitan surat keterangan aktif kuliah/mahasiswa
 - f. Membuat surat izin riset mahasiswa
 - g. Membuat surat pengantar observasi/mata kuliah/unit

- h. Memverifikasi kelengkapan bahan persyaratan penerimaan ijazah
- i. Melayani penerbitan Surat Keterangan tanda Lulus (SKTL)
- j. Melayani penerbitan surat keterangan pengganti ijazah/transkrip
- k. Melayani penerbitan surat keterangan keahlian pendamping (KPI)/mahasiswa
- l. Melayani pengurusan pengabdian masyarakat/mahasiswa/dosen
- m. Meneliti berkas usulan penerimaan beasiswa/mahasiswa
- n. Melayani pengurusan administrasi Praktek Pengalaman Lapangan (PPL), Magang, dan Praktikum
- o. Melayani penerbitan surat keterangan hilang slip SPP/UKT/mahasiswa
- p. Menghimpun abstrak karya tulis per mahasiswa
- q. Memeriksa format lampiran skripsi/mahasiswa
- r. Melakukan serah terima skripsi per mahasiswa
- s. Melakukan penyerahan jaket almamater per prodi
- t. Melakukan penyerahan buku panduan akademik per prodi
- u. Melayani penerbitan surat keterangan formal legalitas ijazah alumni per orang

- v. Mendistribusikan alat tulis kepada dosen pengampu mata kuliah per dosen²⁰

2.6. Corona Virus Diseases (Covid-19)

Di awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru yaitu coronavirus jenis baru (SARS-CoV-2) dan penyakit disebut Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Diketahui, asal mula virus ini berasal dari wuhan, Tiongkok. Ditemukan pada akhir Desember tahun 2019. Sampai saat ini sudah dipastikan terdapat 65 negara yang telah terjangkit virus satu ini. (Data WHO, 1 Maret 2020) (PDPI, 2020).

Pada awalnya data epidemiologi menunjukkan 66% pasien berkaitan dengan satu pasar seafood atau live market di Wuhan, Provinsi Hubei Tiongkok. Sampai isolat dari pasien diteliti dengan hasil menunjukkan adanya infeksi coronavirus, jenis betacoronavirus tipe baru, diberi nama 2019 novel Coronavirus (2019-nCoV). Pada tanggal 11 Februari 2020 *World Health Organization* memberi nama virus tersebut *Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2* (SARS-CoV) dan nama penyakitnya sebagai Coronavirus disease 2019 (COVID-19) (WHO, 2020). Pada mulanya transmisi virus ini belum dapat ditentukan apakah dapat melalui antara manusia-manusia. Jumlah kasus terus bertambah seiring dengan waktu. Selain itu terdapat 15 petugas medis terinfeksi oleh salah satu pasien. Salah satu pasien tersebut dicurigai kasus “super spreader”. Akhirnya

²⁰ Standar Operasional Prosedur Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

dikonfirmasi bahwa transmisi pneumonia ini dapat menular dari manusia ke manusia.²¹

Cara yang terpenting untuk mencegah infeksi Covid-19 adalah dengan menjaga kesehatan dan kebersihan. Seperti dikutip dari WHO, rekomendasi dasar untuk mencegah penyebaran infeksi adalah dengan mencuci tangan secara teratur menggunakan sabun, menutupi mulut dan hidung ketika batuk atau bersin, menggunakan masker ketika keluar rumah atau sedang berada di tempat publik, memasak daging dan telur hingga matang. Selain itu, hindari kontak langsung dengan siapapun yang menunjukkan gejala Covid seperti sesak napas, batuk dan bersin.²²

²¹ Jurnal Yuliana. 2020. *CoronaVirus Diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur*. Vol 2. hlm 188

²² <https://wolipop.detik.com/health-and-diet/d-4946027/apa-yang-dimaksud-virus-corona-ini-asalmula-hingga-gejala-covid-19>

2.7. Kerangka Berfikir

UU No. 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

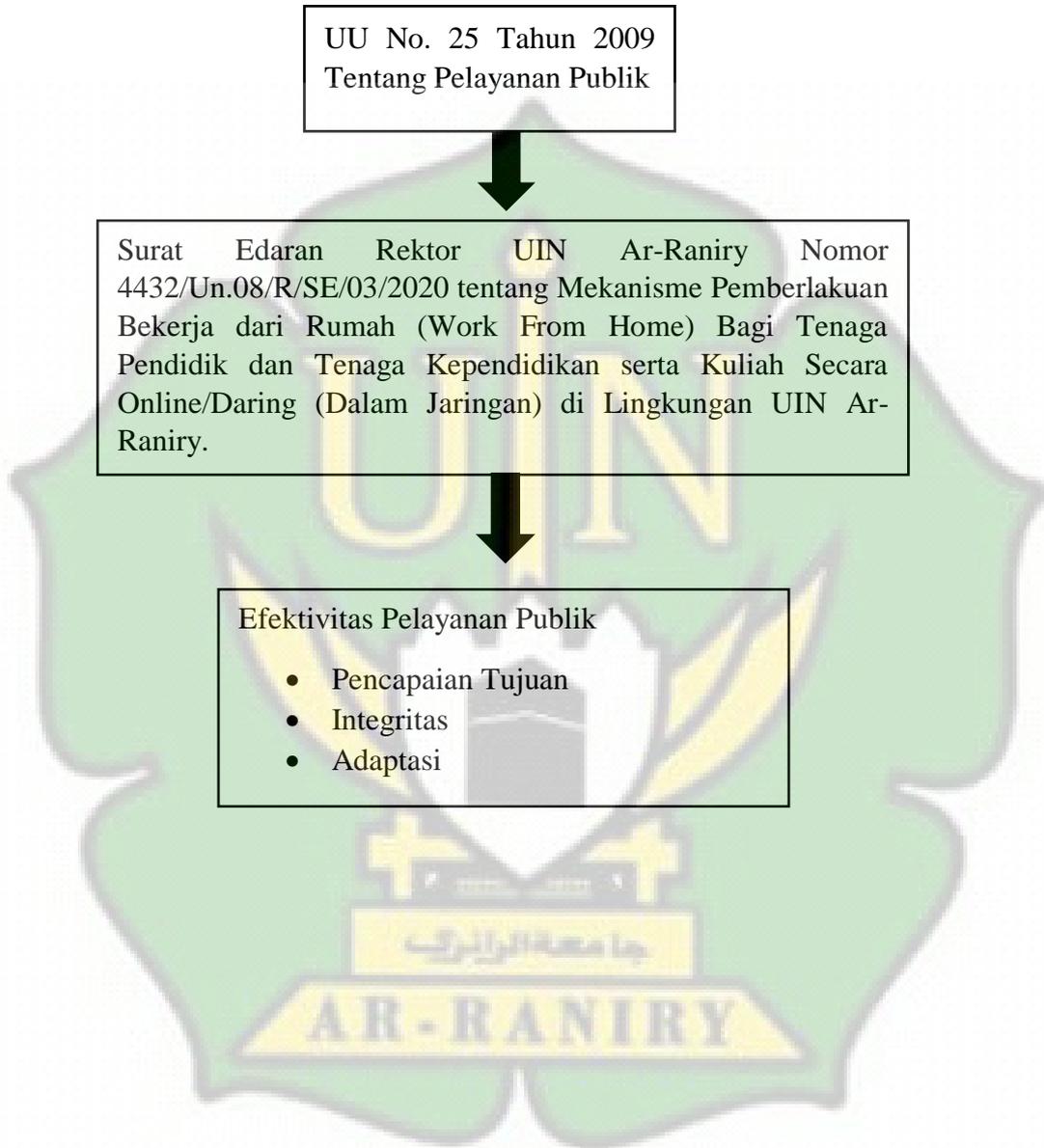


Surat Edaran Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 4432/Un.08/R/SE/03/2020 tentang Mekanisme Pemberlakuan Bekerja dari Rumah (Work From Home) Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan serta Kuliah Secara Online/Daring (Dalam Jaringan) di Lingkungan UIN Ar-Raniry.



Efektivitas Pelayanan Publik

- Pencapaian Tujuan
- Integritas
- Adaptasi



BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1. Gambaran Lembaga

3.1.1. Sejarah FISIP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan merupakan fakultas yang berdiri pada tahun 2014 setelah berubahnya status dari IAIN Ar-Raniry kepada UIN Ar-Raniry, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry secara resmi berdiri berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Sebelum berubahnya status menjadi UIN, lembaga pendidikan ini bernama Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Ar-Raniry yang didirikan pada tanggal 5 Oktober 1963 merupakan IAIN ketiga, setelah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Keberadaan dimulai dengan berdirinya fakultas Syari'ah pada tahun 1960 dan Fakultas Tarbiyah pada tahun 1962, sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kemudian, pada tahun 1962 didirikan Fakultas Ushuluddin, sebagai fakultas ketiga di IAIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan status perguruan tinggi swasta.

Setelah beberapa tahun menjadi cabang dari IAIN Yogyakarta, pada tahun 1963 fakultas-fakultas tersebut berafiliasi dengan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kondisi ini berjalan sekitar enam bulan, dan akhirnya IAIN Ar-Raniry resmi berdiri sendiri, tepatnya pada tanggal 5 Oktober 1963. Ketika diresmikan, lembaga ini telah memiliki tiga fakultas yaitu fakultas Syari'ah, Fakultas Tarbiyah

dan Fakultas Ushuluddin. Kemudian, dalam perjalanannya, IAIN Ar-Raniry berkembang lagi dan menambah dua fakultas baru, yaitu Fakultas Dakwah pada tahun 1968 dan Fakultas Adab pada tahun 1983.

Seperti institut lainnya, Institut Agama Islam Negeri adalah sebuah lembaga pendidikan tinggi yang mengelola suatu rumpun ilmu dasar, yaitu agama Islam dengan sejumlah cabang dan subcabang keilmuannya. Dari segi administrasi, UIN Ar-Raniry berada di bawah jajaran kementerian Agama RI, yang pengawasan dan pelaksanaannya diserahkan kepada Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam melalui Direktorat Perguruan Tinggi Agama Islam.

Dalam perkembangannya, disamping terus berbenah diri, UIN Ar-Raniry juga telah membuka sejumlah program studi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, dalam upaya penyempurnaan keberadaannya, lembaga ini juga telah membuka Program Pascasarjana (S-2) pada tahun 1989 dan Program Doktorat (S-3) pada tahun 2002. UIN berharap, melalui strata 1 sampai dengan strata 3 dan semua prodi serta program studi yang ada akan lahir para pendidik, da'wi, pemikiran, dan ulama yang profesional serta sesuai dengan perkembangan dan perubahan zaman.

Seiring dengan tingginya tuntutan terhadap ilmu-ilmu alam dan sosial keagamaan untuk menyikapi problematika di dalam kehidupan bermasyarakat, maka pada tahun 2014 UIN Ar-Raniry membuka empat fakultas baru yang salah satunya itu adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Dengan

demikian, saat ini UIN Ar-Raniry telah memiliki Sembilan (9) fakultas dengan empat puluh tiga (43) prodi.

Kehadiran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan diharapkan menjadi solusi bagi berbagai persoalan sosial politik dan pemerintahan yang di Aceh, dengan memperhatikan kondisi Aceh yang baru keluar dari situasi konflik yang berkepanjangan, perubahan paradigma pemerintah daerah, persoalan pembangunan sosial dan pemerintah maka pihak pengelola UIN pun tergugah untuk membuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dengan dua program studi andalan yaitu Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Politik. Penyelenggaraan Program Studi Ilmu Politik dan Ilmu Administrasi Negara dilaksanakan berdasarkan surat mandat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 384/E.E2/DT/2014 tanggal 25 April 2014 dan surat kesediaan Rektor Nomor Un.07/R/PP.00.9/1656/2014 tanggal 22 April 2014.

Dalam rangka meningkatkan kualitas output mahasiswa, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan telah menyarankan penyelenggara pendidikan dengan kurikulum Kerangka Kualifikasi nasional Indonesia (KKN), di Jurusan Ilmu Politik dan Jurusan Administrasi Negara.

3.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Pendidikan

1. Visi

Menjadi Fakultas riset yang unggul dan berjiwa entrepreneur di bidang sosial dan pemerintah serta mampu berperan aktif dalam pembangunan bangsa yang berbasis Islam dengan memperhatikan kearifan lokal melalui

proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2025.

2. Misi

- a. Melaksanakan pendidikan yang berbasis dinul islam, sehingga pola pikir, wawasan dan keterampilan mahasiswa di bidang ilmu sosial dan pemerintahan berkembang sesuai dengan nilai-nilai keislaman, keacehan dan keindonesiaan.
- b. Melaksanakan riset dan kajian ilmu administrasi negara dan ilmu politik untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- c. Melakukan pengabdian kepada masyarakat untuk mewujudkan demokrasi dan pemberdayaan masyarakat sipil (*civil society*).
- d. Meningkatkan jaringan kelembagaan yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi (TC) untuk menjalin sinergitas dengan berbagai lembaga formal dan informal.

3. Tujuan

Tujuan Fisip adalah untuk mendidik sarjana muslim yang bertakwa, ahli sosial dan pemerintah yang mampu lagi cakap mengembangkan dan menerapkan pengetahuannya dalam berbagai lembaga dan instansi pemerintah, sasarannya adalah:

- a. Membina dan meningkatkan kualitas tenaga administrasi melalui lanjutan pendidikan, workshop, dan kegiatan magang di lembaga-lembaga pemerintah.

- b. Memotivasi dan mengarahkan tenaga administrasi untuk meningkatkan kemampuan meneliti, dan menulis karya-karya ilmiah.
- c. Pembenahan administrasi akademik dan fasilitas perkuliahan serta peningkatan jumlah pengangkatan dosen.
- d. Meningkatkan efektivitas perkuliahan dengan memanfaatkan hasil evaluasi pelaksanaan perkuliahan.
- e. Berupaya terus menerus menambah buku-buku referensi pada ruang baca Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

3.2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. “Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendakti problem dan mencari jawaban”.²³

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²⁴

Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih alih mengubahnya menjadi

²³ Deddy Mulyana. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. hlm 145

²⁴ Burhan Bungin.2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. hlm 1

entitas-entitas kuantitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.²⁵

Memilih penelitian ini dalam studi saya dikarenakan saya ingin mengetahui bagaimana kinerja pelayanan akademik di masa pandemi Covid-19 dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan akademik. Dengan menggunakan metode ini maka dapat mengetahui perilaku-perilaku dan kualitas dari para pemberi layanan.

3.3. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus masalah adalah efektivitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi covid 19.

Tabel 3.1. Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Indikator Efektivitas	1. Pencapaian Tujuan 2. Integritas 3. Adaptasi	Nogi Hessel Tangkilisan. 2005. <i>Manajemen Publik.</i> Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana

3.4. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pengambilan lokasi tersebut karena pertimbangan bahwa FISIP juga merupakan Fakultas yang

²⁵ Deddy Mulyana. Ibid hlm 150

aktif dalam memberikan pelayanan akademik berbasis online pada masa pandemi Covid 19.

3.5. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berperan dalam memberi pelayanan dan sebagian informan adalah orang-orang yang mengajukan pelayanan akademik atau orang-orang yang menerima pelayanan.

Tabel 3.2. Informan Penelitian

	Informan	Jumlah
1.	Wakil Dekan Satu FISIP	1
2.	Kepala Bagian Bidang Akademik FISIP	1
3.	Ketua Program Studi IAN	1
4.	Ketua Program Studi IPOL	1
5.	Operator Program Studi IAN	1
6.	Operator Program Studi IPOL	1
7.	Ketua Senat Mahasiswa FISIP	1
8.	Ketua Dewan Mahasiswa FISIP	1
9.	Ketua Himpunan Prodi IAN	1
10.	Ketua Himpunan Prodi IPOL	1
	Total	10

Dalam penelitian informan yang diambil merupakan dari beberapa pemberi pelayanan dan penerima layanan. Dari banyaknya mahasiswa yang aktif mengapa peneliti menjadikan ketua Ormawa FISIP sebagai informan dalam penelitian ini, dikarenakan seorang ketua dari sebuah organisasi harus mengontrol jalannya sebuah organisasi dengan baik, ketua juga mengawasi setiap divisi yang ada pada organisasi tersebut, setiap divisi di isi oleh beberapa mahasiswa yang berasal dari Angkatan berbeda hal ini yang menjadi dasar bahwa Ormawa FISIP memiliki hubungan yang baik dengan mahasiswa biasa, karena adanya interaksi antar anggota organisasi sehingga mahasiswa yang ingin melakukan pelayanan online pada masa pandemi ketika mereka tidak memahami bagaimana penggunaannya maka mereka akan bertanya kesesama angkatan yang juga merupakan anggota ormawa sehingga anggota akan mennyampaikannya kepada ketua bidang divisi berlanjut ketua divisi akan melapor ke ketua ormawa sehingga ketua ormawa FISIP memiliki peran penting dalam membantu permasalahan pelayanan online yang ada.

Tabel 3.3. Mahasiswa Aktif Tahun 2021/2022 Ganjil

No	Tahun Angkatan	Prodi Mahasiswa	
		IAN	IPOL
1	2014	1	1
2	2015	9	12
3	2016	41	43
4	2017	129	81
5	2018	125	78
6	2019	114	69
7	2020	70	46
8	2021	154	101
	Total	643	431

3.6. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian peneliti. Dikarenakan peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini maka sumber data primer yang digunakan adalah teknik pembagian kuesioner online dalam pengumpulan data.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang berasal dari bahan-bahan kepustakaan, baik berupa ensiklopedia, buku-buku, jurnal ilmiah dan dari sumber-sumber lainnya yang telah tersedia. Sumber data pustaka akan digunakan sebagai titik tolak dalam memahami dan menganalisis Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid 19.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan 2 orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan sebuah informasi dimana pewawancara memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang di wawancara atau narasumber. Objek penelitian Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid 19.

Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam yang proses wawancaranya dilakukan secara pribadi oleh responden dan peneliti, wawancara ini juga dilakukan dengan merekam dan mencatat ketika proses wawancara dilakukan dan wawancara berlangsung secara *offline* dengan kurun waktu minimal 10 menit.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.²⁶ Dari hasil dokumentasi yang diperoleh, peneliti menjadikan data tersebut sebagai informasi pendukung dalam menyelesaikan penelitian ini. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menjadi penguat dari wawancara yang dilakukan. Dokumentasi ini juga menjadi bukti nyata dari argument yang diberikan oleh informan.

3. Observasi

Observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung di tempat yang akan diteliti.²⁷ Objek penelitian Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid 19.

Pengamatan langsung perlu dilakukan untuk melihat apakah argument dalam wawancara dengan yang terjadi dilapangan sesuai atau tidak. waktu

²⁶ Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka cipta. hlm 135.
²⁷ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 124

yang dibutuhkan dalam pengamatan minimal 2 hari. Proses pengamatan dilakukan ketika pihak-pihak yang bersangkutan memberikan pelayanan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

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

4.2. Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19

Penelitian ini melihat Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yang dipakai untuk mengukur efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integritas, dan Adaptasi.

Ketiga indikator digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 sudah efektif atau belum. Berubahnya suatu kebijakan yang disebabkan oleh pandemi memberi dampak bagi mahasiswa baik dari sisi pembelajaran dan sisi layanan. Dimana pembelajaran dan

pelayanan yang diberikan melalui daring sehingga mahasiswa tidak dapat bertemu langsung dengan dosen dan pihak pemberi layanan.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik, dalam segi pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

a. Kurun Waktu

Kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan bagi pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa yang hendak mengajukan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara mengapa kejelasan dan kepastian sangat penting bagi mahasiswa menurut Wakil Dekan Satu FISIP, Ka. Sub. Bag. Akademik, Ketua Prodi Prodi Ilmu Administrasi Negara (IAN) dan Ketua Prodi Ilmu Politik (IPOL).

Wakil Dekan Satu FISIP: *“Kepastian dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sangat penting bagi mahasiswa karena waktu yang jelas akan menentukan kualitas dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.”*²⁸

Ka. Sub. Bag. Akademik: *“Jelas ini merupakan hal yang sangat penting bagi mahasiswa karena ini akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan online, dan sebisa*

mungkin pihak akademik menyelesaikan proses pelayanan dalam waktu 1x24 jam seperti yang sudah tertera dalam peraturan pelayanan online. ”²⁹

Ketua Prodi IAN: “Jelasnya suatu pelayanan dapat menjadi tolak ukur bahwa pelayanan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa akan bidang dan instansi itu, jadi kejelasan dan kepastian pelayanan sangat penting dalam pelayanan jika pelayanan yang berikan melewati waktu yang ditentukan maka akan menjadi kendala bagi mahasiswa.. ”³⁰

Ketua Prodi IPOL: “Sejauh ini kejelasan dalam memberi pelayanan untuk mahasiswa di masa pandemi yang kita ketahui adalah pelayanan diberikan kurun waktu 1x24 jam dan itu merupakan kejelasan pelayanan dan itu hal yang penting bagi mahasiswa karena mahasiswa akan menunggu sesuai waktu yang diberikan. ”³¹

Kemudian berdasarkan dari sudut mahasiswa sebagai Ketua Ormawa

FISIP juga menjelaskan betapa pentingnya kejelasan dan kepastian bagi mahasiswa dalam menerima sebuah pelayanan.

Ketua Sema FISIP: “Hal ini sangat diperlukan mahasiswa terutama dalam kejelasan dan kepastian pelayanan karena ini membuat mahasiswa tidak menunggu lama dan mahasiswa mengetahui kapan pelayanan akan diselesaikan. ”³²

Ketua Dema FISIP: “Kepastian saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa sangat penting dan juga merupakan cara agar melihat bagaimana sistem pelayanan yang berikan apakah pelayanan itu sudah lakukan dengan baik dan tepat sasaran terutama untuk mahasiswa. ”³³

Ketua HMP Ilmu Administrasi Negara : “Menurut saya sebagai mahasiswa yang melakukan pengajuan pelayanan, kejelasan dan kepastian dalam memberi pelayanan sangat penting agar saya tau kapan pelayanan itu selesai dan kapan saya bisa menerima pelayanan itu. ”³⁴

Ketua HMP IPOL: “Dalam memberikan pelayanan khususnya bagi para mahasiswa bahwasanya kepastian waktu dalam pelayanan itu sangat diperlukan oleh mahasiswa karena dengan jelasnya dan

29 Hasil Wawancara Ka. Sub. Bagian. Akademik
 30 Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN
 31 Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL
 32 Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP
 33 Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP
 34 Hasil Wawancara Ketua HMP IAN

*pastinya pelayanan tersebut maka mahasiswa akan mengetahui kapan pelayanan itu diterima.*³⁵

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

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

b. Sasaran

Dalam proses pelayanan yang semestinya dilakukan secara *daring*, masih terdapat beberapa layanan yang mengharuskan mahasiswa untuk hadir secara langsung untuk mendapatkan layanan tersebut.

*Ka. Sub. Bag. Akademik: "Dalam pengambilan ijazah dari pelayanan luring dan daring tidak ada perbedaannya karena mahasiswa harus tetap datang ke bagian akademik untuk membawa hard copy berkas-berkas persyaratan pengambilan ijazah, jadi bisa dikatakan untuk pelayanan proses pengambilan ijazah tidak memiliki perbedaan."*³⁶

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

Ka.Sub.Bag. Akademik: "Perbedaannya sangat bisa dirasakan, saat pelayanan masih dilakukan secara offline dan manual banyak

³⁵

Hasil Wawancara Ketua HMP IPOL

³⁶

Hasil Wawancara Ka.Sub.Bag. Akademik

*mahasiswa mengantri dan berkumpul untuk melakukan pelayanan di kantor tetapi ketika pelayanan berubah menjadi online itu tidak perlu lagi dilakukan karena mahasiswa cukup mengakses nya di SIAKAD mahasiswa saja.*³⁷

Ketua Prodi IAN: *“Belum terjadi perbedaan pelayanan yang signifikan, karena pelayanan akademik secara online masih belum seluruhnya benar-benar dilakukan secara online. Masih ada beberapa urusan yang tetap harus dilakukan secara offline dan mahasiswa datang ke kampus. Jadi bisa dikatakan pelayanan online belum begitu jelas, karena yang terjadi sekarang adalah kita sebenarnya offline tapi dikarenakan pandemi jadi ada beberapa hal yang bisa dilakukan secara online.*³⁸

Ketua Prodi IPOL: *“Perbedaan itu bisa dilihat dari dosen dan mahasiswa, dan perbedaan dalam proses pelayanan offline dan online, karena bisa dirasakan jika offline kita bisa langsung bertatap wajah sedangkan untuk online kita hanya mengakses melalui portal mahasiswa.*³⁹

Operator Prodi IAN: *“Perbedaan pelayanan pasti dirasakan walaupun tidak banyak, karena sebagian pelayanan online juga mempermudah mahasiswa dalam pengurusan beberapa berkas perkuliahan jika diperlukan dan tidak harus datang lagi ke kampus seperti KHS, transkrip nilai itu bisa menghubungi saya melalui whatsapp dan akan saya kirim filenya pada jam kerja.*⁴⁰

Operator Prodi IPOL: *“Tidak terlalu berbeda dalam memberikan pelayanan karena jam kerja pelayanan juga seperti biasa, meskipun pelayanan dilakukan secara online jam kerja masih seperti biasa jadi mahasiswa bisa menghubungi kapan saja selagi dalam masa jam kerja.*⁴¹

Sebagai pelanggan yang bertindak untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan inilah hasil wawancara dari Ketua Ormawa FISIP.

Ketua Dema FISIP: *“Tidak terlalu berbeda karena hanya beberapa pelayanan saja yang bisa di akses online selebihnya mahasiswa tetap harus datang ke kampus untuk mengurusnya.*⁴²

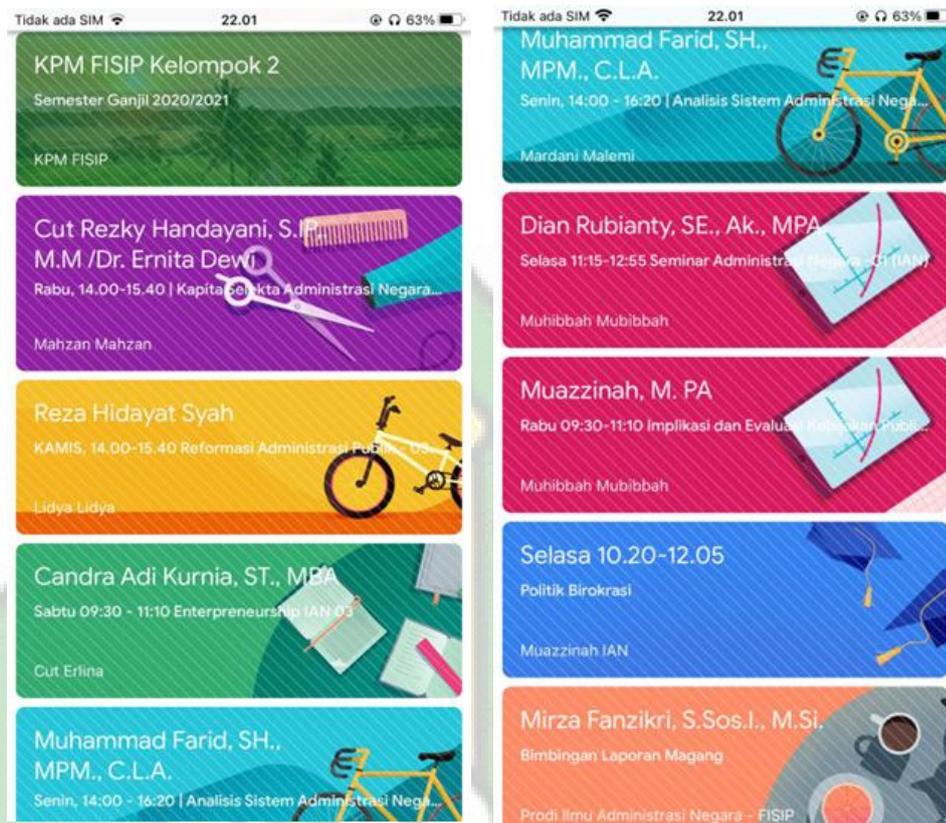
37 Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik
 38 Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN
 39 Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL
 40 Hasil Wawancara Operator Prodi IAN
 41 Hasil Wawancara Operator Prodi IPOL
 42 Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP

Ketua Sema FISIP: “Menurut pandangan saya pasti terdapat perbedaan walaupun tidak begitu signifikan, contohnya pelayanan yang dilakukan secara manual biasanya membutuhkan waktu yang lama karena kita membutuhkan beberapa surat yang harus disetujui beberapa pihak dan itu memakan banyak waktu sehingga terkadang tidak efektif, tetapi dengan berubahnya menjadi layanan online kita hanya perlu mengakses melalui portal mahasiswa.”⁴³

Ketua HMP IAN: “Antara pelayanan online dan pelayanan offline tidak terlalu berbeda hanya saja dalam pelayanan online yang dirasakan sebagai mahasiswa cukup memudahkan terutama dalam pembuatan surat aktif kuliah, cuti kuliah, KHS, Transkrip Nilai, dan beberapa surat menyurat lainnya.”⁴⁴

Ketua HMP IPOL: “Perbedaan yang paling signifikan tidak terlalu berbeda karena pelayanan online juga masih sangat baru tetapi ada beberapa pelayanan yang memang sangat mempermudah mahasiswa sehingga pelayanan itu sebaiknya tetap ada walaupun nanti pandemi sudah berakhir contoh pengurusan surat aktif kuliah, cuti kuliah.”⁴⁵

43 Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP
44 Hasil Wawancara Ketua HPM IAN
45 Hasil Wawancara Ketua HPM IPOL



Gambar 4.1. Proses Perkuliahan Online Melalui Google Classroom

Dari pernyataan di atas, bahwa layanan daring di masa pandemi Covid-19 maupun layanan luring yang dilakukan secara manual tidak memiliki banyak perbedaan yang signifikan. Begitu juga dengan proses perkuliahan di masa pandemi berdasarkan kalender akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 767/Un.08/R/PP.00.9/08/2020 Tanggal 06 Agustus 2020, bahwa kuliah efektif semester ganjil tahun akademik 2020/2021 dimulai tanggal 5 Oktober s.d 23 Januari 2021. Berkenaan dengan hal tersebut poin nomor 2 menjelaskan bahwa perkuliahan semester ganjil tahun akademik 2020/2021 dilakukan secara daring melalui Google Classroom. Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dalam proses mengajar dan belajar di masa pandemi Covid-19 sudah sangat

baik hanya saja dari terdapat kendala yang dialami mahasiswa yaitu kurang stabilnya jaringan pada daerah tertentu sehingga mengakibatkan mahasiswa terhambat menjalani proses belajar.

Kemudian Hadirnya pandemi Covid-19 berdampak pada berubahnya sebuah sistem, contohnya seperti yang terjadi sekarang yaitu sistem tanda tangan yang berubah menjadi barcode. Menurut Wakil Dekan Satu FISIP, Ka. Sub. Bag. Akademik, Ketua Prodi IAN dan Ketua Prodi IPOL sebagai pemberi pelayanan.

Wakil Dekan Satu FISIP: *“Mengubah sistem ini sebenarnya sangat baik dan sangat mempermudah mahasiswa, karena mahasiswa tidak harus bertemu langsung dengan dosen atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam memberi tanda tangan. Barcode juga merupakan hal yang sah yang bisa menunjukkan keabsahan dari suatu dokumen.”*⁴⁶

Ka. Sub. Bag. Akademik: *“Ini merupakan hal yang baru di FISIP akan tetapi hal ini sangat baik karena mempermudah proses pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan memangkas waktu yang lama menjadi cepat”*⁴⁷

Ketua Prodi IAN: *“Mengubah sistem tanda tangan menjadi barcode merupakan hal yang sangat baik ya terutama bagi mahasiswa karena itu sangat mempermudah dalam menyelesaikan pelayanan berkas-berkas, dan mahasiswa tidak perlu ribet untuk bertemu dosen ketika membutuhkan tanda tangan.”*⁴⁸

Ketua Prodi IPOL: *“Hal ini sebenarnya sesuatu yang tidak boleh tidak dilakukan, karena keadaan menghendaki hal-hal yang tidak bisa dilakukan secara langsung. Kalau dikatakan apakah menjadi lebih baik itu relatif, walaupun sekarang sudah era globalisasi tetapi tahap-tahapan ini belum maksimal dilakukan.”*⁴⁹

Tidak hanya melihat dari kaca mata pemberi layanan terkait bagaimana perubahan sistem yang terjadi dari tanda tangan berubah menjadi

⁴⁶ Hasil Wawancara Wakil Dekan Satu FISIP

⁴⁷ Hasil Wawancara Ka. Sub Bag. Akademik

⁴⁸ Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

⁴⁹ Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL

barcode di sisi lain terdapat pandangan Ketua Ormawa FISIP juga menjelaskan tentang perubahan sistem tersebut

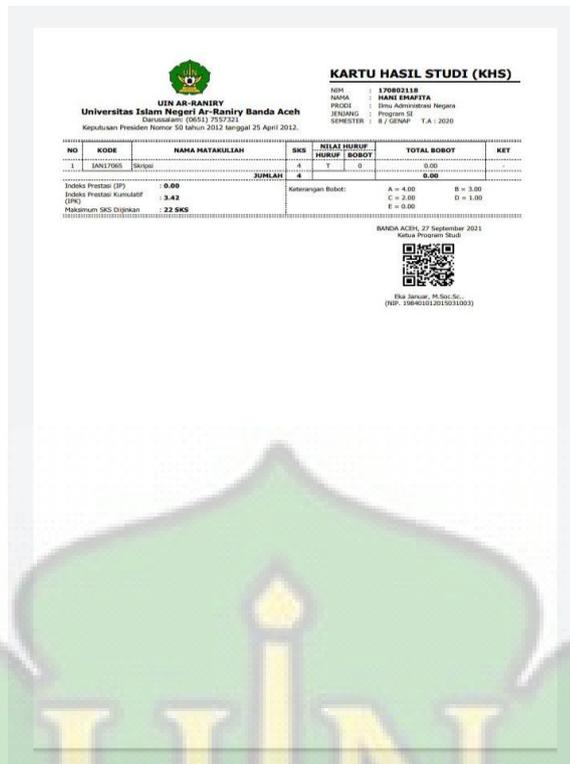
Ketua Sema FISIP: *“Sistem sangat ditunggu-tunggu mahasiswa karena ini sangat memudahkan proses pelayanan ketika mahasiswa memerlukan waktu yang cepat dalam pengurusan berkas karena mahasiswa tidak harus bertemu langsung ataupun menunggu dosen terkait.”*⁵⁰

Ketua Dema FISIP: *“Barcode merupakan hal yang baru bagi mahasiswa dan sangat menguntungkan mahasiswa karena dengan terciptanya sistem barcode maka pelayanan yang diterima lebih cepat dan mudah sehingga sistem ini sebaiknya dipertahankan.”*⁵¹

Ketua HMP IAN: *“Perubahan ini sangat baik karena memudahkan mahasiswa dalam mengurus berkas-berkas, dan tentunya mahasiswa berharap agar sistem ini terus berlanjut bahkan jika pandemi Covid-19 sudah selesai. Sistem ini juga memangkas banyak kendala yang dihadapi mahasiswa seperti mencari dosen dan menunggu dosen untuk mendapatkan tanda tangan dan kadang dosen juga tidak berada di kampus sehingga hal itu mengharuskan mahasiswa harus kembali lagi ke kampus besoknya.”*⁵²

Ketua HMP IPOL: *“Sistem barcode yang menjadi pengganti tanda tangan dalam pelayanan online adalah hal yang baik menurut saya karena sebagai mahasiswa itu merupakan sistem pelayanan yang sangat memudahkan mahasiswa. Sistem ini seharusnya dipertahankan dalam proses pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan terutama jika melakukan pelayanan online.”*⁵³

⁵⁰ Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP
⁵¹ Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP
⁵² Hasil Wawancara Ketua HMP IAN
⁵³ Hasil wawancara Ketua HMP IPOL



Gambar 4.2. Barcode Pada KHS



Gambar 4.3. Barcode Pada Transkrip Nilai

Berdasarkan hasil wawancara terkait pemberian layanan di masa pandemic Covid-19, masih terdapat pelayanan yang harus dilakukan secara luring contohnya pengambilan ijazah. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dalam proses pengambilan ijazah, mahasiswa tetap diharuskan untuk hadir di fakultas dengan membawa syarat-syarat pengambilan ijazah, hal ini disebabkan oleh dokumen ijazah itu sendiri yang masih berbentuk dokumen cetak. Sedangkan pelayanan yang dapat dilakukan secara *daring* contohnya beberapa dokumen seperti Kartu Hasil Studi (KHS), Kartu Rencana Studi (KRS), Transkrip Nilai, Surat Aktif Kuliah, Surat Cuti Kuliah, Surat Izin Penelitian, dan Surat Pengantar Magang.

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

2. Integritas

Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus di tengah masyarakat. Integritas menyangkut proses sosialisasi di lapangan.

Dalam memberi pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan, khususnya oleh beberapa pihak, Wakil Dekan Satu FISIP, Ka. Sub. Bag. Akademik, Ketua Prodi memberi tanggapan terkait waktu pelayanan yang diberikan.

Wakil Dekan Satu FISIP: *“Dalam memberikan pelayanan online sepertinya jam pelayanan tidak ada perubahan, jam pelayanan online tetap sama dengan pelayanan offline karena staf yang memberi pelayanan juga bekerja seperti waktu yang telah ditentukan sebelum masa pandemi. Jadi mahasiswa sepertinya sudah terbiasa dengan waktu pelayanannya.”*⁵⁴

Ka. Sub. Bag. Akademik: *“Dalam memberikan pelayanan online tentunya dilakukan dalam jam kerja, karena jika pelayanan dilakukan diluar jam kerja itu tidak bisa dilakukan karena data-data berada di kampus dan tidak dibawa pulang kerumah. Jadi pelayanan online akan dilayani ketika jam kerja.”*⁵⁵

Ketua Prodi IAN: *“Waktu pelayanan yang kami berikan kepada mahasiswa sangat jelas bahwa pelayanan dilakukan dalam jam kerja, tapi itu kembali lagi kepada mahasiswanya karena banyak mahasiswa yang melakukan ketika sudah buru-buru jadi pelayanan yang sudah efektif jadi tidak efektif menurut mahasiswanya. Terkadang tidak bisa menyalahkan salah satu pihak saja tetapi sejauh ini waktu pelayanan yang diberikan sudah sangat maksima untuk mahasiswa.”*⁵⁶

Ketua Prodi IPOL: *“Waktu pelayanan online tidak ada yang berubah karena pelayanan online tetap akan dilakukan pada saat jam kerja sehingga apabila mahasiswa mengakses pelayanan melalui online tetap akan layani saat jam kerja. Tidak ada perubahan jam kerja saat pelayanan online dan offline jadi itu tidak berpengaruh kepada efektif atau tidaknya waktu pelayanan online karena mahasiswa sudah terbiasa akan jam pelayanan akademik.”*⁵⁷

Kendala dalam memberikan pelayanan daring terkadang sering terjadi di berbagai bidang baik fakultas maupun prodi. Dalam menerima keluhan tersebut dibutuhkan nomor profesional yang berperan menerima setiap

⁵⁴ Hasil Wawancara Wakil Dekan Satu FISIP
⁵⁵ Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik
⁵⁶ Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN
⁵⁷ Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL

keluhan yang diberikan mahasiswa. Ini beberapa penjelasan terkait nomor profesional.

Ka. Sub. Bag. Akademik: *“Untuk nomor profesional belum tersedia, karena menyangkut kebijakan yang belum mengatur jadi nomor khusus untuk dihubungi belum ada, itu juga sebenarnya merupakan hal yang penting, karena nomor profesional atas nama lembaga belum ada maka jika ingin menghubungi bisa komunikasi personal dengan staff akademik.”*⁵⁸

Ketua Prodi IAN: *“Khusus nomor profesional di prodi belum ada, jadi ketika ingin melakukan pelayanan online dan keluhan kendala dalam pelayanan pelayanan online bisa langsung ke operator atau sekretaris prodi dan ada beberapa mahasiswa angkatan baru yang juga bisa menghubungi saya, dikarenakan mereka belum kenal dengan operator prodi.”*⁵⁹

Ketua Prodi IPOL: *“Nomor khusus itu belum ada, terkadang kita juga tidak bisa memberi nomor siapa yang harus dihubungi tetapi untuk pelayanan bisa menghubungi nomor operator dan dosen, pelayanan akan diberikan semaksimal mungkin untuk membantu mahasiswa.”*⁶⁰

Operator Prodi IAN: *“Kalau nomor khusus yang tunjuk untuk menjadi nomor profesional pelayanan belum ada, tetapi mahasiswa bisa menghubungi saya melalui whatsapp untuk mengajukan pelayanan seperti KHS atau Transkrip Nilai dan akan saya proses ketika jam kerja.”*⁶¹

Operator Prodi IPOL: *“Jika terjadi kendala dalam pelayanan itu bisa langsung hubungi saya karena nomor profesional yang khusus untuk dihubungi dalam pelayanan online itu belum ada.”*⁶²

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

Ketua Sema FISIP: *“Pelayanan yang diberikan sudah jelas dilakukan pada jam kerja dan dalam pelayanan online jam kerja*

⁵⁸ Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik

⁵⁹ Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

⁶⁰ Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL

⁶¹ Hasil Wawancara Operator Prodi IAN

⁶² Hasil Wawancara Operator Prodi IPOL

tidak berubah masih tetap menggunakan jam kerja seperti biasa, jadi itu tidak berpengaruh kepada mahasiswa. Hanya saja waktu pelayanan offline bisa sangat berat karena menunggu dan mengurus di kampus dengan waktu yang tidak jelas, sedangkan layanan online kita tetap berada dirumah dan tidak perlu repot-repot ribet dalam mengurus berkas.”⁶³

Ketua Dema FISIP: “Sejauh ini dalam menangani kendala pelayanan kita bisa menghubungi siapa saja seperti operator prodi, sekretaris prodi ataupun pihak akademik langsung karena fakultas belum memiliki nomor profesional, dan menurut saya ini tidak terlalu berpengaruh karena pelayanan yang diberikan dan kendala bisa direspon dengan baik.”⁶⁴

Ketua HMP IAN “Selama masa pandemi Covid-19 jika terjadi kendala biasanya saya akan menghubungi sekretaris prodi ataupun operator prodi, dikarenakan belum adanya nomor profesional yang fokus menerima keluhan pelayanan atau kendala pelayanan.”⁶⁵

Ketua HMP IPOL: “Ketika terjadi kendala dalam melakukan pelayanan biasanya saya akan menghubungi sekretaris prodi dan sekretaris prodi yang akan menyelesaikannya jika pelayanan itu bukan berada di pihak sekretaris prodi maka akan diarahkan untuk menghubungi operator prodi.”⁶⁶

⁶³ Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP
⁶⁴ Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP
⁶⁵ Hasil Wawancara Ketua HPM IAN
⁶⁶ Hasil Wawancara Ketua HPM IPOL



**PETUGAS PIKET PERKULIAHAN FISIP
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

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

Catatan :

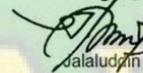
Tugas Piket:

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

4 Nomor Handphone Petugas

- a. Salihin : 0813-6040-9680
- b. Mahzan : 0813-6013-7699
- c. Muhibbah : 0853-6007-1496
- d. Saiful : 0823-6868-6349
- e. Lidya : 0822-7429-9269

Banda Aceh, 13 Februari 2020
Kasubbag. Akademik,


Dalaludin

Gambar 4.4. Contact Personal Akademik

Waktu layanan di masa pandemi Covid-19 tidak ada yang berubah, pelayanan yang diberikan tetap dilakukan pada jam kerja dan layanan tidak tersedia secara *real time* sehingga ini tidak dapat disebut efektif. Kemudian ketika terdapat kendala dalam proses pelayanan, mahasiswa bisa menghubungi pihak prodi atau pihak akademik fakultas terkait kendala dalam melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan nomor profesional belum tersedia dan juga belum ada kebijakan yang mengatur tentang nomor profesional sehingga mengharuskan mahasiswa menghubungi salah satu nomor pemberi pelayanan seperti operator prodi, sekretaris prodi, ketua prodi maupun staf bagian akademik yang dilakukan secara personal.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam proses memberikan sosialisasi terkait penggunaan SIAKAD mahasiswa dalam

memproses beberapa surat, contohnya Surat Aktif, Surat Cuti, Surat Penelitian, dan Surat Magang yang diberikan dari pihak Fakultas dan prodi melalui sosial media, website ataupun email. Sehingga menyebabkan mahasiswa mendapatkan informasi dari mulut ke mulut dan bertanya kepada sesama mahasiswa lainnya.

Memiliki kendala terkait sosialisasi penggunaan SIAKAD seharusnya menjadi sebuah inovasi untuk fakultas dan prodi dengan menyiapkan nomor profesional sebagai alat komunikasi, yang dapat dihubungi oleh mahasiswa sehingga jika terdapat kendala dan hal seperti pengurusan surat-surat yang terdapat di SIAKAD maka mahasiswa dapat menghubungi. Tetapi pada dasarnya FISIP sendiri belum mempunyai nomor profesional yang berperan dalam menangani permasalahan pelayanan akademik untuk mahasiswa.

Baik sosialisasi dan nomor profesional seharusnya dilakukannya pengembangan konsensus agar dapat menjadi topik yang bisa dibicarakan oleh staf akademik fakultas dan prodi sehingga menciptakan sebuah kebijakan yang lebih baik untuk memenuhi layanan daring yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19.

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

3. Adaptasi

Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan.⁶⁷ Sumber daya manusia yang terdiri dari Wakil Dekan I, Ketua dan Sekretaris Program Studi serta Staf Akademik idealnya benar-benar hadir pada waktu-waktu pemberian layanan akademik. Sementara dokumen pendukung pelayanan akademik lainnya juga seharusnya dapat tersedia secara *real-time* dan diakses melalui layanan digital baik pada jam kerja maupun diluar jam kerja.

Berdasarkan wawancara dengan Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ka. Sub. Bag. Akademik, Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara menyatakan bahwa Pelayanan Akademik berjalan dengan Efektif. Dikarenakan beberapa hal, pertama pelayanan menjadi semakin cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Wakil Dekan Satu FISIP: *Dalam Covid-19 pelayanan akademik berbeda dengan pelayanan sebelumnya karena yang pertama banyaknya pembatasan-pembatasan dalam proses pelayanan dan hal lainnya adalah bahwa akademik mengupayakan agar pelayanan semakin cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama bagi para mahasiswa.*⁶⁸

Ketua Prodi IAN: *“Selama pandemi yang saya perhatikan terkait pelayanan akademik tidak terlalu bermasalah, karena kalau berbicara terkait pelayanan akademik itu pasti fokusnya ke akademik, akan tetapi dalam pelayanan di bagian prodi sendiri, mahasiswa tidak mempunyai banyak keluhan dan pelayanan yang diberikan secara online sudah sangat baik.”*⁶⁹

⁶⁷ Nogi Hessel Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.

⁶⁸ Hasil wawancara Wakil Dekan Satu Fisip

⁶⁹ Hasil wawancara Ketua Prodi IAN

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

Wakil Dekan Satu FISIP: *“Pengurusan berkas-berkas seperti surat aktif kuliah, cuti kuliah dan lainnya sebenarnya sangat baik dalam masa pandemi sekarang ini, karena yang biasanya harus dilakukan secara manual dan diketik sekarang sudah bisa langsung diakses dan di proses melalui SIAKAD akademik dan langsung dicetak oleh mahasiswa.”*⁷⁰

Ka.Sub.Bag. Akademik: *“Pelayanan akademik dalam masa pandemi merupakan hal yang baru bagi semua instansi maupun semua bidang, terutama dalam bidang akademik yang menjadi tempat dalam proses pelayanan. Proses pelayanan dalam masa pandemi menurut saya sudah bagus, karena mahasiswa dengan mudah bisa mengakses beberapa berkas melalui siakad.”*⁷¹

Ketua Prodi IAN: *“Dalam pelayanan di masa pandemi menurut saya itu sudah sangat memudahkan mahasiswa, contohnya dalam membuat surat aktif kuliah, yang biasanya membutuhkan waktu yang lama sekarang hanya tinggal diakses melalui portal mahasiswa, memang tidak semua pelayanan itu dapat diakses melalui online seperti proses administrasi pendaftaran sidang yang memang mengharuskan mahasiswa untuk datang ke kampus memberikan dan menyerahkan berkas pendaftaran sidang atau mengumpulkan hard copy.”*⁷²

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

Operator Prodi IAN: *“Dalam mengurus surat menyurat seperti cuti kuliah, aktif kuliah bisa diakses melalui SIAKAD mahasiswa, akan tetapi untuk KHS dan Transkrip nilai bias diakses dengan*

⁷⁰ Hasil wawancara Wakil Dekan Satu FISIP
⁷¹ Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik
⁷² Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN

*menghubungi saya sebagai operator dan berkas tersebut akan dikirim melalui via whatsapp.*⁷³

Ketua Sema FISIP: *“Pelayanan ini dalam surat menyurat yang dilakukan secara online menurut saya harus dipertahankan karena ini sangat mempermudah mahasiswa seperti pengurusan surat aktif kuliah, cuti kuliah, dan lainnya yang memang bisa dilakukan secara online.”*⁷⁴

Ketua Dema FISIP: *“Untuk pelayanan yang berkaitan dengan surat menyurat seperti surat aktif ya contohnya itu juga sudah sangat baik karena bisa diakses langsung di portal dan mahasiswa tidak perlu datang ke kampus lagi.”*⁷⁵

Ketua HMP IAN: *“Untuk bagian surat menyurat ini merupakan hal yang baru dan ini juga hal yang sangat menarik karena pelayanan surat menyurat yang biasanya membutuhkan waktu yang lama dan lumayan berbelit sekarang hanya tinggal klik di portal maka dalam waktu 1x24 jam maka seperti surat aktif kuliah akan langsung bisa di dapatkan dan langsung di cetak oleh mahasiswa.”*⁷⁶

Ketua HMP IPOL: *“Pelayanan ini menurut saya sangat memudahkan dikarenakan mahasiswa tidak harus datang dan menunggu lama dari proses pelayanan itu.”*⁷⁷

Berbeda pendapat dengan yang lainnya Ketua Program Studi Ilmu

Politik dan Operator Program Studi Ilmu Politik menjelaskan tentang

pelayanan akademik dalam masa pandemi bahwa:

Ketua Prodi IPOL: *“Pelayanan akademik dalam masa pandemi tentu tidak maksimal banyak hal-hal yang harus dilayani tetapi sekarang menjadi terbatas, pelayanan yang diberikan juga tidak bisa dilakukan secara langsung atau tidak dapat bertemu dikarenakan kebijakan pemerintah yang mengharuskan kegiatan perkuliahan dilakukan secara online dan ini membuat pelayanan menjadi terhambat. Pelayanan dalam hal surat menyurat juga masih belum maksimal karena hanya beberapa pelayanan saja yang bisa diakses melalui online dan masih ada banyak pelayanan*

⁷³ Hasil Wawancara Operator Prodi IAN
⁷⁴ Hasil Wawancara Ketua SEMA FISIP
⁷⁵ Hasil Wawancara Ketua DEMA FISIP
⁷⁶ Hasil Wawancara Ketua HMP IAN
⁷⁷ Hasil Wawancara Ketua HPM IPOL

yang menuntut mahasiswanya harus datang ke kampus, jadi pelayanan bentuk ini juga belum efektif.”⁷⁸

Operator Prodi IPOL: *“Pelayanan akademik dalam masa pandemi menurut saya biasa saja, karena ya seperti yang diketahui pelayanannya melalui online jadi jika ada mahasiswa yang berkomunikasi dengan saya melalui whatsapp untuk mengurus suatu pelayanan ya saya balas. Tidak ada perbedaannya dengan pelayanan offline karena tetap ada pelayanan yang dilakukan secara langsung, hanya saja sekarang harus menggunakan masker dan jaga jarak.”⁷⁹*

Kemudian berdasarkan hasil wawancara Kepala Bagian Bidang Akademik FISIP tentang pelayanan yang tidak bisa dilakukan secara daring adalah seperti layanan pengambilan ijazah dalam masa pandemi:

Ka. Sub. Bag. Akademik: *“Dalam proses pengambilan ijazah di masa pandemi tidak berpengaruh karena proses pengambilan ijazah tetap mengharuskan mahasiswa datang ke kampus yang bertujuan mengumpulkan syarat-syarat pengambilan ijazah jadi tidak ada perbedaan dalam pengurusan pengambilan ijazah di masa pandemi dengan masa sebelum pandemi.”⁸⁰*

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

Wakil Dekan Satu FISIP: *“Dalam memonitoring fisip masih menggunakan tenaga manusia yaitu jadwal piket, tapi ketika*

⁷⁸ Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL
⁷⁹ Hasil Wawancara Operator Prodi IPOL
⁸⁰ Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik

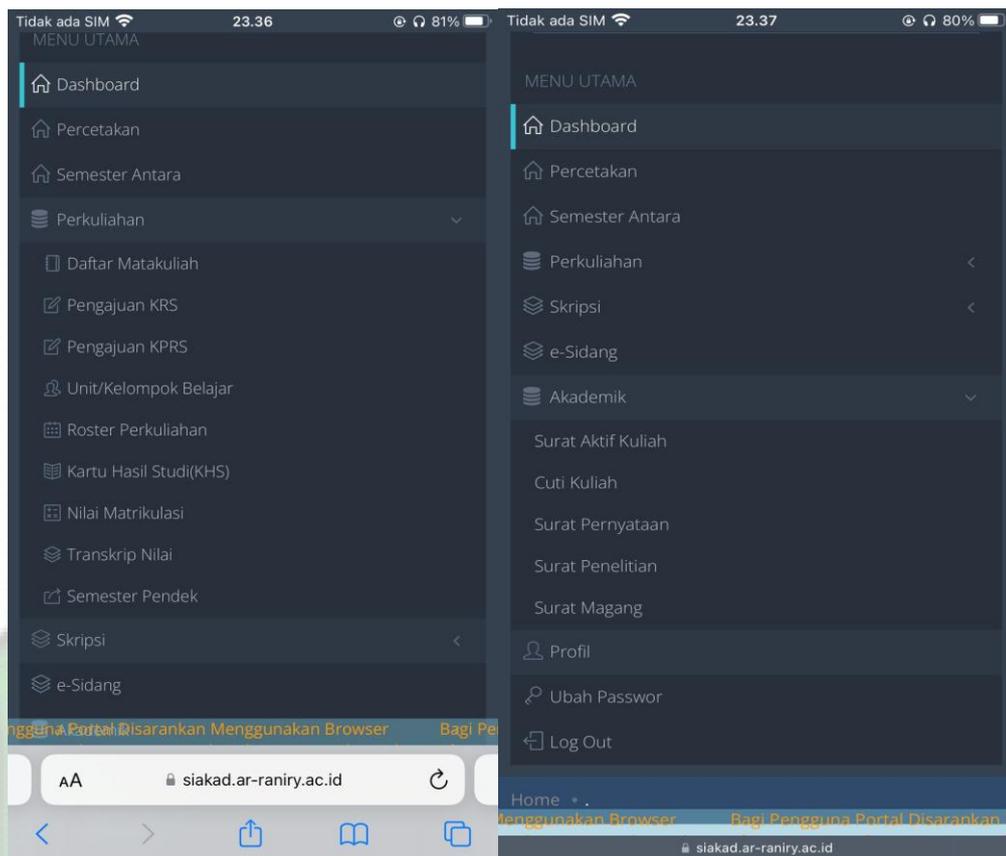
perkuliah online semua dosen diarahkan menggunakan satu platform yaitu Google Classroom dan kemudian membuat jadwal piket, yang mana orang yang piket akan masuk kedalam GC untuk melihat apakah dosen sudah memberi materi dan piket akan memantaunya, kendala utamanya ketika ada dosen yang tidak mengupload materi dan dengan sengaja mengubah platform belajar contohnya yang seharusnya proses pembelajaran dilakukan di GC dialihkan ke dalam Whatsapp tanpa memberitahu pihak akademik dan pihak akademik tidak bisa membantu proses pembelajaran.”⁸¹

Ka. Sub. Bag. Akademik: “Sejauh ini dalam memonitoring perkuliahan tidak ada kendala karena kita menggunakan Google Classroom yang bisa memantau kegiatan proses pembelajaran selama pandemi.”⁸²

Ketua Prodi IAN: “Kendala yang terjadi dalam memonitoring perkuliahan online tidak terlalu banyak karena monitoring dilakukan menggunakan GC dan di pantau, hanya saja ketika ada dosen yang tidak aktif dalam memberikan bahan pelajaran ataupun dosen yang mengubah metode pengajaran yang seharusnya dilakukan melalui GC menjadi komunikasi melalui whatsapp maka proses pembelajaran tidak diketahui oleh prodi dan tidak bisa di pantau maka pihak prodi akan menghubungi dosen terkait.”⁸³

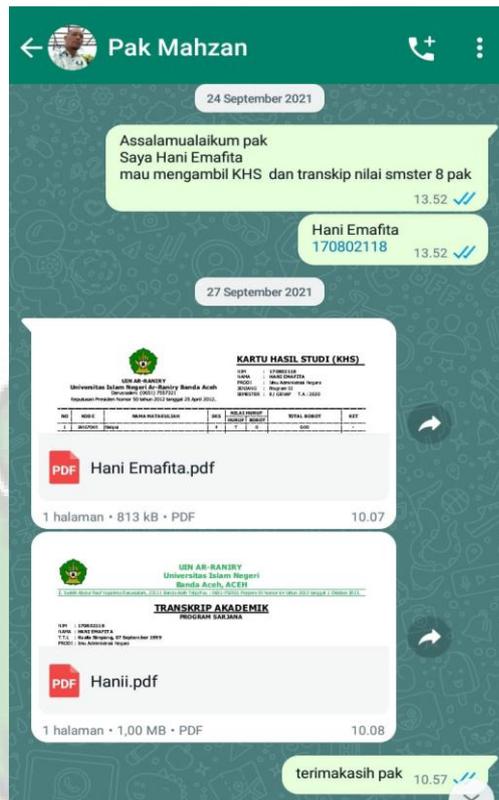
Ketua Prodi IPOL: “Itu kita menggunakan Google Classroom dan Google Meet dalam memantau perkuliahan online, kalau untuk kendala pasti terdapat kendala dalam proses monitoring, seperti dosen yang tidak memenuhi jadwal kuliah dan pihak prodi harus menghubungi dosen tersebut, itu merupakan salah satu kendala yang ada.”⁸⁴

⁸¹ Hasil Wawancara Wakil Dekan Satu FISIP
⁸² Hasil Wawancara Ka. Sub. Bag. Akademik
⁸³ Hasil Wawancara Ketua Prodi IAN
⁸⁴ Hasil Wawancara Ketua Prodi IPOL



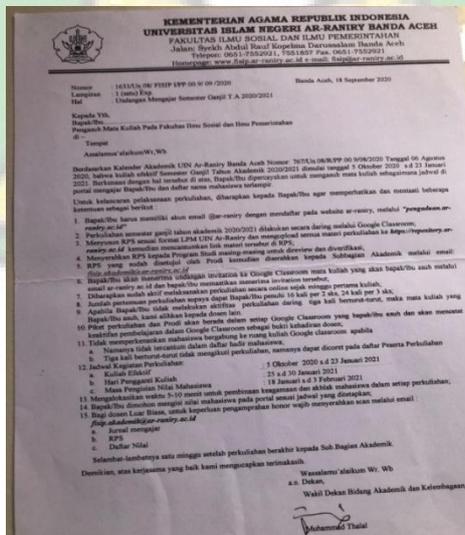
Gambar 4.5. Proses Layanan Melalui Siakad

Dengan adanya Covid-19 di awal tahun 2020 yang terjadi di Indonesia mengharuskan perkuliahan yang ada diseluruh Indonesia dilakukan secara daring agar mencegah terkenanya virus. Dan ini membuat proses perkuliahan dan sistem pelayanan juga berubah menjadi online. Gambar diatas dapat menjadi bukti nyata dalam perubahan pelayanan manual menjadi digital, bahwa dalam pelayanan KRS surat aktif kuliah, cuti kuliah, aktif kuliah, surat ijin penelitian dapat dilakukan secara *daring*.



Gambar. 4.6. Personal Chat Operator Prodi IAN

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



Gambar 4.7. Surat Edaran Kebijakan Monitoring Dosen Dan Mahasiswa

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

Tabel. 4.1. Link Yang Dapat di Akses

NO	Nama	Keterangan
1	Link Pendaftaran Seminar Proposal Prodi IAN	https://ian.ar-raniry.ac.id/jadwal-seminar/
2	Link Pendaftaran Seminar Proposal Prodi IPOL	http://ipol.uin.ar-raniry.ac.id/index.php/id/pages/seminar-proposal-skripsi
3	Link Pendaftaran Sidang Skripsi FISIP	E-Sidang Pada SIAKAD

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

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

dilihat dari mudahnya mahasiswa mengakses surat-surat melalui SIAKAD di masa pandemi Covid-19.

4.3. Faktor Penghambat dan Pendukung Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19

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

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

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

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

Secara umum pelayanan akademik yang dilakukan secara *daring* pada masa pandemi Covid-19 sudah terlaksanakan dengan baik dan maksimal. Namun

dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan *daring* tersebut selalu ada faktor yang menghambat dan mendukung proses pelayanan *online* tersebut

1. Faktor Penghambat

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

Berdasarkan hasil wawancara oleh Wakil Dekan Satu FISIP menjelaskan:

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

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

Berdasarkan hasil wawancara Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara menjelaskan bahwa:

“Dalam menangani kendala pelayanan online banyak mahasiswa yang bingung harus menghubungi nomor siapa, contohnya mahasiswa tahun ajaran baru yang menghubungi saya terkait pelayanan, karena mereka tidak memiliki kontak atau nomor selain saya, hal itu pun terjadi karena mereka berada dalam proses mengajar dan belajar oleh saya sehingga mereka memiliki nomor whatsapp pribadi saya”

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

2. Faktor Pendukung

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

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

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

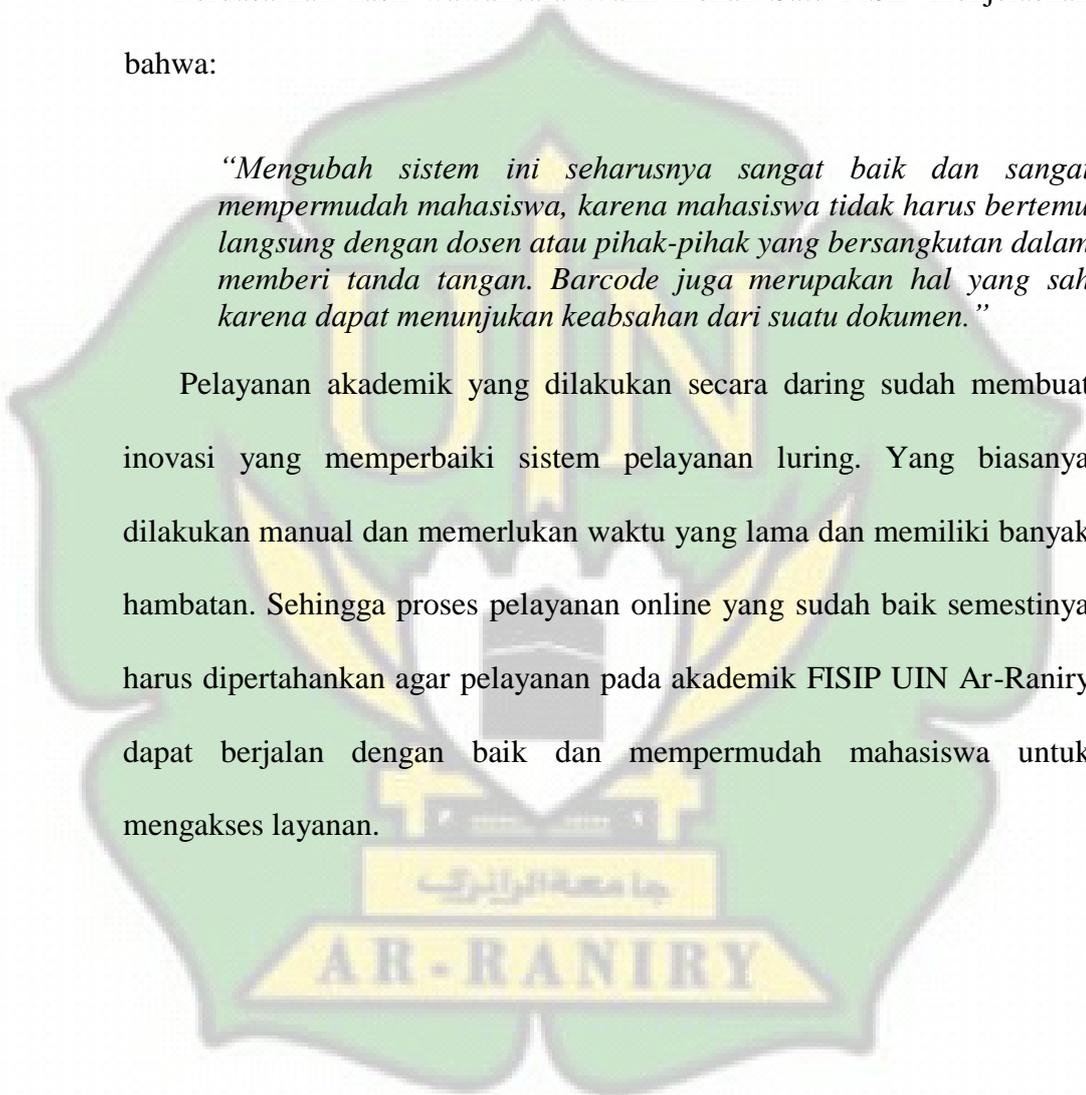
Faktor pendukung lainnya adalah berubahnya sebuah sistem tanda tangan menjadi barcode yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19

yang bertujuan memudahkan mahasiswa. Dokumen-dokumen tersebut tersedia dalam bentuk *softcopy* dengan tanda tangan elektronik berbentuk barcode.

Berdasarkan hasil wawancara Wakil Dekan Satu FISIP menjelaskan bahwa:

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

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



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada indikator pencapaian tujuan dan adaptasi menyatakan pelayanan yang diberikan pada masa pandemic Covid-19 sudah efektif dikarenakan sudah mencapai tujuan namun pada indikator Integritas menyatakan pelayanan yang diberikan belum efektif.
2. Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yaitu masih terdapat pelayanan yang tidak dapat di akses secara *daring* contohnya pengambilan ijazah disebabkan oleh dokumen ijazah itu yang masih berbentuk dokumen cetak, kemudian faktor lainnya adalah tidak adanya nomor profesional akademik
3. Faktor pendukung Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yaitu kejelasan dan kepastian pelayanan kemudian faktor lainnya adalah berubahnya sistem tanda langsung menjadi tanda tangan elektronik yang berbentuk barcode.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemberi Pelayanan pada lingkungan FISIP perlu meningkatkan pelayanan terkait nomor profesional.
2. Pemberi Pelayanan pada lingkungan FISIP diharapkan memberikan sosialisasi terkait pelayanan yang dapat di akses daring (pengajuan Surat Aktif, Surat Cuti, Surat Izin Penelitian, Surat Magang dan Surat Rencana Studi (KRS) yang dimana dokumen ini tersedia pada SIAKAD mahasiswa.
3. Pemberi pelayanan pada lingkungan FISIP dapat mempertahankan pelayanan yang dapat diakses secara daring yang bertujuan mempermudah proses layanan.
4. Pemberi Pelayanan pada lingkungan FISIP diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dari segala aspek layanan dan juga SOP Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh khususnya pada masa pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agung K.2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan .
- Alwi D, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bungin B. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana prenada Media Group.
- Mulyana D. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Prastowo A. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Prof. Eko Indraji. 2006. *Elektronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cetakan Kedua.
- Sawir M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sinambela L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Kasra. Cetakan Kelima.
- Standar Operasional Prosedur Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Tangkilisan N H.2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

Jurnal:

- Heslina, Abd. Mansyur Mus, dkk. 2017. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajaemen Sistem Bangaya*
- Heslina, Abd. Mansyur Mus. Dkk. 2017. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen STIEM*
- Ilmiansyah M. A. 2020. *Skripsi Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19 dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FEB UMP.*
- Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Dinas Pertahanan Dan Tata Ruang Kabupaten Bantul. Semester 1 Tahun 2018.*
- Aida W. Batubara 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Adminitrasi Perpajakan FISIP USU*
- Masruri. 2014. *Analisis Efektivitas Program. Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010).*
- Mingkid G.J. 2017. *Jurnal Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan.*
- Putri I. E. 2012. *Skripsi Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanudin.*
- Rahmadana, M.F dkk. 2020. *Pelayanan Publik.* Yayasan Kita Menulis. UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan.
- Seprione Anggara, dkk. *Jurnal Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.*
- Triono M.J. 2012. *Skripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo Semarang.*

Wagiran. 2012. Skripsi *Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik.*

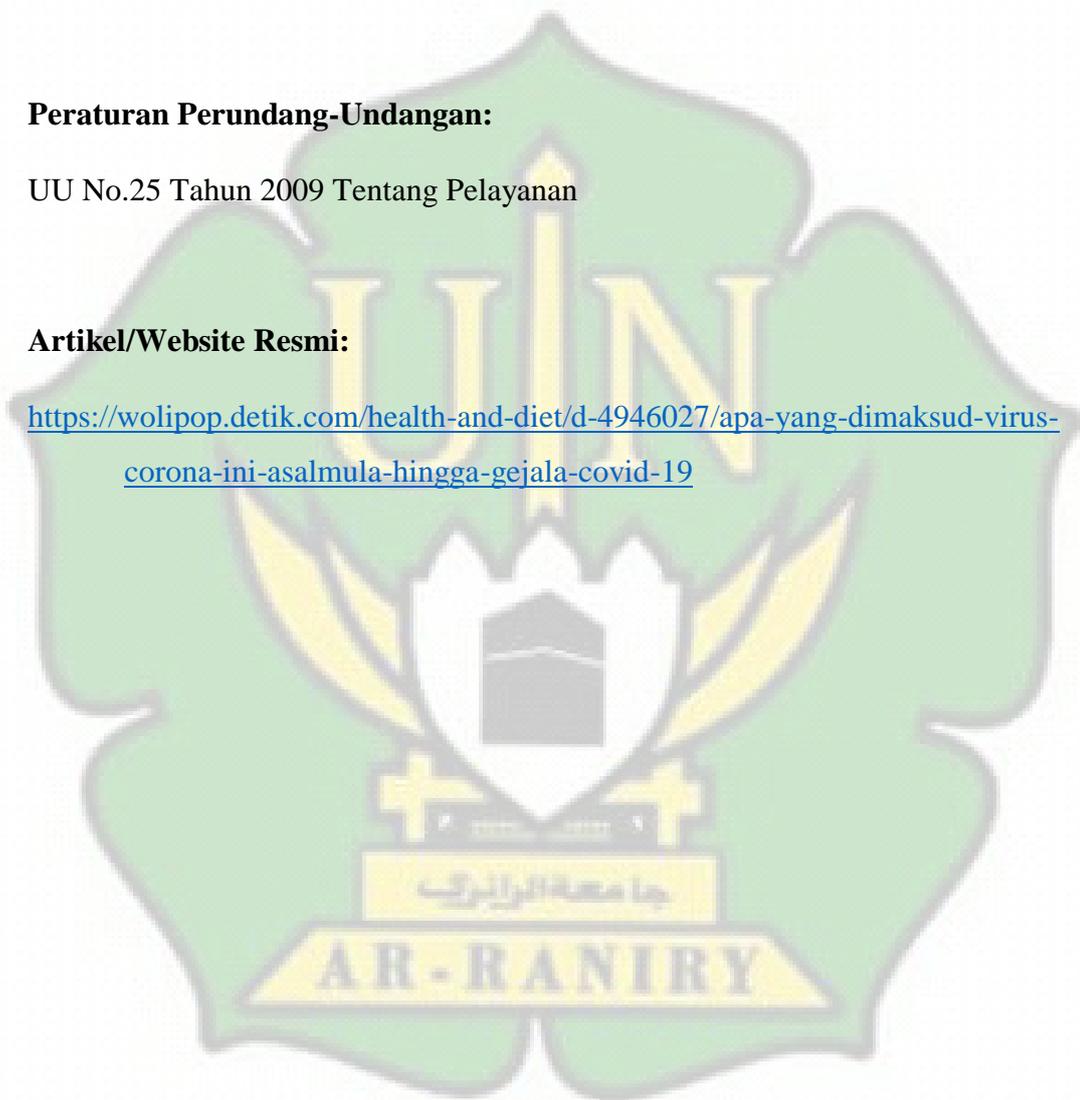
Yuliana. 2020. Jurnal *Corona Virus Disease (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur.* Vol 2.

Peraturan Perundang-Undangan:

UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Artikel/Website Resmi:

<https://wolipop.detik.com/health-and-diet/d-4946027/apa-yang-dimaksud-virus-corona-ini-asalmula-hingga-gejala-covid-19>





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2653/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/12/2021

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Biro Akademik Bagian Sub Bag Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **HANI EMAFITA / 170802118**

Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : KAJHU

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 17 Desember 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 05 Juli 2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Pedoman Wawancara

**EVEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN BANDA
ACEH**

1. Mengapa kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan sangat penting dan dibutuhkan mahasiswa?
2. Apakah perbedaan yang paling signifikan dalam pelayanan online dan pelayanan manual yang dilakukan secara langsung ?
3. Apakah terjadi perubahan waktu dalam memberikan pelayanan online ?
4. Apakah mengubah sistem tanda tangan menjadi barcode merupakan salah satu sistem pelayanan yang baik dan memudahkan mahasiswa dalam masa pandemi ?
5. Apakah Fakultas maupun Prodi memiliki nomor profesional yang dapat dihubungi Ketika terjadi kendala dalam proses pelayanan online?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan akademik pada masa pandemi Covid-19?
7. Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan melalui SIAKAD ?
8. Pelayanan apa saja yang dapat dilakukan melalui SIAKAD?
9. Bagaimana proses layanan dalam pengambilan ijazah pada masa pandemi?
10. Apakah terdapat prosedur yang berbeda dalam pengambilan ijazah antara daring dan luring?
11. Apakah terdapat kendala dalam melakukan monitoring perkuliahan online?
12. Apa saja faktor penghambat efektifitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi Covid-19?
13. Apa saja faktor pendukung efektifitas pelayanan akademik mahasiswa pada masa pandemi covid-19?



Kepada Yth.
Civitas Akademika
Di Lingkungan FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 2 April 2020

SURAT EDARAN

Nomor: 800/Un.08/FISIP.1/SE/04/2020

Tentang

Pedoman Pelaksanaan Aktifitas Akademik Dalam Masa Tanggap Darurat Bencana Covid-19 di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Menindaklanjuti Surat Edaran Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 4432/Un.08/R/SE/03/2020 tentang Mekanisme Pemberlakuan Bekerja dari Rumah (Work from home) Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan Serta Kuliah Secara Online/Daring (Dalam Jaringan) di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tanggal 30 Maret 2020 agar terlaksana secara efektif maka Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry menyampaikan sebagai berikut:

A. Perkuliahan Online

1. Perkuliahan hingga berakhirnya Semester Genap 2019/2020 dilakukan secara online dengan mengikuti jadwal yang telah ditentukan atau atas kesepakatan antara dosen dan mahasiswa;
2. Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) juga dilaksanakan secara online;
3. Perkuliahan online mesti dilakukan dengan memperhatikan fasilitas yg dimiliki oleh dosen dan mahasiswa seperti perangkat smartphone, kuota internet dan akses kepada teknologi;
4. Selain dari penggunaan media berbasis video conferene yang kemungkinan sangat membebani kuota internet mahasiswa, maka dosen juga diharapkan mempertimbangkan media komunikasi teks dengan memilih platform pembelajaran online yang paling mudah diakses oleh mahasiswa dan terjangkau dari sisi kuota internet, seperti WhatsApp atau Telegram;
5. Apabila perkuliahan online memerlukan interaksi tatap muka melalui video conference diharapkan dosen untuk berkomunikasi terlebih dahulu dengan mahasiswa melalui media komunikasi teks untuk memastikan kesiapan mahasiswa serta adanya akses mereka kepada kuota internet yang lebih besar;
6. Mengingat situasi darurat nasional dimana mahasiswa belajar dari rumah dan memiliki keterbatasan akses kepada perpustakaan dan fasilitas lainnya (rental komputer dsb), pemberian tugas kepada mahasiswa diharapkan lebih bijaksana supaya mahasiswa tidak menjadi sangat terbebani disaat mereka juga sedang fokus menghadapi bencana Covid-19.

B. Ujian Komprehensif Online



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jalan: Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921
Homepage: www.fisip.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1633/Un.08/ FISIP I/PP.00.9/ 09 /2020
Lampiran : 1 (satu) Exp.
Hal : Undangan Mengajar Semester Ganjil T.A 2020/2021

Banda Aceh, 18 September 2020

Kepada Yth,
Bapak/Ibu.....
Pengasuh Mata Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
di -
Tempat
Assalamua'alaikumWr,Wb

Berdasarkan Kalender Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 767/Un.08/R/PP.00.9/08/2020 Tanggal 06 Agustus 2020, bahwa kuliah efektif Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 dimulai tanggal 5 Oktober 2020 s.d 23 Januari 2021. Berkenaan dengan hal tersebut di atas, Bapak/Ibu dipercayakan untuk mengasuh mata kuliah sebagaimana jadwal di portal mengajar Bapak/Ibu dan daftar nama mahasiswa terlampir.

Untuk kelancaran pelaksanaan perkuliahan, diharapkan kepada Bapak/Ibu agar memperhatikan dan mentaati beberapa ketentuan sebagai berikut :

1. Bapak/Ibu harus memiliki akun email @ar-raniry dengan mendaftar pada website ar-raniry, melalui "pengaduan.ar-raniry.ac.id"
2. Perkuliahan semester ganjil tahun akademik 2020/2021 dilakukan secara daring melalui Google Classroom;
3. Menyusun RPS sesuai format LPM UIN Ar-Raniry dan mengupload semua materi perkuliahan ke <https://repository.ar-raniry.ac.id> kemudian mencantumkan link materi tersebut di RPS;
4. Menyerahkan RPS kepada Program Studi masing-masing untuk direview dan diverifikasi;
5. RPS yang sudah disetujui oleh Prodi kemudian diserahkan kepada Subbagian Akademik melalui email: fisip.akademik@ar-raniry.ac.id
6. Bapak/Ibu akan menerima undangan invitation ke Google Classroom mata kuliah yang akan bapak/ibu asuh melalui email ar-raniry.ac.id dan bapak/ibu memastikan menerima invitation tersebut;
7. Diharapkan sudah aktif melaksanakan perkuliahan secara online sejak minggu pertama kuliah;
8. Jumlah pertemuan perkuliahan supaya dapat Bapak/Ibu penuh 16 kali per 2 sks, 24 kali per 3 sks;
9. Apabila Bapak/Ibu tidak melakukan aktifitas perkuliahan daring tiga kali berturut-turut, maka mata kuliah yang Bapak/Ibu asuh, kami alihkan kepada dosen lain.
10. Piket perkuliahan dan Prodi akan berada dalam setiap Google Classroom yang bapak/ibu asuh dan akan mencatat keaktifan pembelajaran dalam Google Classroom sebagai bukti kehadiran dosen;
11. Tidak memperkenankan mahasiswa bergabung ke ruang kuliah Google classroom apabila
 - a. Namanya tidak tercantum dalam daftar hadir mahasiswa;
 - b. Tiga kali berturut-turut tidak mengikuti perkuliahan, namanya dapat dicoret pada daftar Peserta Perkuliahan
12. Jadwal Kegiatan Perkuliahan:

a. Kuliah Efektif	: 5 Oktober 2020 s.d 23 Januari 2021
b. Hari Pengganti Kuliah	: 25 s.d 30 Januari 2021
c. Masa Pengisian Nilai Mahasiswa	: 18 Januari s.d 3 Februari 2021
13. Mengalokasikan waktu 5-10 menit untuk pembinaan keagamaan dan akhlak mahasiswa dalam setiap perkuliahan;
14. Bapak/Ibu dimohon mengisi nilai mahasiswa pada portal sesuai jadwal yang ditetapkan;
15. Bagi dosen Luar Biasa, untuk keperluan pengamprahan honor wajib menyerahkan scan melalui email : fisip.akademik@ar-raniry.ac.id
 - a. Jurnal mengajar
 - b. RPS
 - c. Daftar Nilai

Selambat-lambatnya satu minggu setelah perkuliahan berakhir kepada Sub.Bagian Akademik.

Demikian, atas kerjasama yang baik kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb
a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Muhammad Thalal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
AR-RANIRY BANDA ACEH

Jalan. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp : (0651) 7552821, 7551857 Fax. 0651-7552822
Situs: www.uin-ar-raniry.ac.id

Yth.
Sivitas Akademika UIN Ar-Raniry Banda Aceh

SURAT EDARAN
NOMOR: 267/Un.08/R/PP.00.9/01/2021

TENTANG
PENYELENGGARAAN PEMBELAJARAN PADA SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan, dan Menteri Dalam Negeri, Nomor 04/KB/2020, Nomor 737 Tahun 2020, Nomor HK.01.08/Menkes/7093/2020, dan Nomor 420-3987 Tahun 2020 tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran Pada Tahun Ajaran 2020/2021 dan Tahun Akademik 2020/2021 di Masa Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19) serta merujuk kepada Surat Edaran Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pembelajaran pada Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor B-3095/DJ.I/12/2020 tentang Penyelenggaraan Pembelajaran Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 di PTKI. Surat Rekomendasi Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kota Banda Aceh Nomor 360/004/1/2021, Surat Edaran Gubernur Aceh Nomor: 440/367 dan Hasil Rapat Pimpinan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang diperluas pada tanggal 4, 5 dan 20 Januari 2021 dengan ini kami sampaikan bahwa:

1. Pembelajaran pada Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 akan di mulai pada tanggal 8 Maret 2021.
2. Jadwal perkuliahan dan libur perkuliahan merujuk pada Kalender Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik 2020/2021.
3. Perkuliahan pada Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 akan dilakukan secara *blended learning*.
4. Perkuliahan daring diberlakukan kepada:
 - a. Mahasiswa selain angkatan 2019 dan 2020
 - b. Mahasiswa yang berasal dari luar negeri
 - c. Mahasiswa angkatan 2019 dan 2020 yang tidak bersedia atau tidak mendapatkan izin dari orang tua/wali untuk mengikuti pembelajaran secara luring.
 - d. Perkuliahan yang dilakukan secara daring merujuk kepada Pedoman Sistem Pembelajaran Daring (SPRING) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Perkuliahan luring diberlakukan kepada:
 - a. Mahasiswa angkatan 2019 dan 2020.
 - b. Mahasiswa pascasarjana (S2 dan S3). Dalam hal dosen atau mahasiswa tidak dapat melakukan pembelajaran luring, maka pascasarjana dapat mengakomodasi model pembelajaran daring.
 - c. Pembelajaran luring dilakukan dengan metode *shift* dan menyesuaikan dengan jumlah mahasiswa pada setiap fakultas.
 - d. Mahasiswa dari luar Provinsi Aceh wajib berada dalam kondisi sehat dan melakukan karantina mandiri selama 14 (empat belas) hari atau melakukan tes swap sebelum hadir pertama sekali ke kampus.
 - e. Membuat surat pernyataan kesediaan di atas materai Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah).

- f. Khusus untuk mahasiswa Program Sarjana (S1) diwajibkan menyertai izin tertulis dari orang tua/wali di atas materai Rp.10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah).
 - g. Semua pembelajaran luring dilakukan dengan menjalankan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 secara ketat.
6. Pelaksanaan pembelajaran di lapangan baik di kampus dan di luar kampus, yang tidak bersifat pengumpulan massa dalam jumlah banyak yang mengakibatkan kerumunan, dibolehkan dengan mendapatkan persetujuan dari pimpinan fakultas/pascasarjana dan persetujuan dari penanggungjawab tempat dilaksanakannya kegiatan.
 7. Pelaksanaan ujian komprehensif, bimbingan, seminar proposal, Tugas Akhir/Skripsi, Tesis dan Disertasi dapat dilaksanakan secara luring dengan menjalankan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 secara ketat.
 8. Kuliah Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan dengan sistem KPM-DRI (Kuliah Pengabdian Kepada Masyarakat Dari Rumah Inovatif).
 9. TOEFL Prediction dan TOAFL, Sertifikat Ma'had Al-Jami'ah dan Sertifikat Komputer menjadi syarat wajib sidang munaqasyah (ujian akhir).
 10. Pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah dilakukan secara luring dengan menjalankan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 dan aturan-aturan yang berlaku di Ma'had Al-Jami'ah secara ketat.
 11. Test dan pelatihan TOEFL Prediction dan TOAFL sebagai pengganti syarat skor dilakukan secara luring dengan menjalankan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 secara ketat.
 12. Test dan pelatihan komputer dilakukan secara luring dengan menjalankan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19 secara ketat.
 13. Semua mahasiswa dan dosen yang melakukan pembelajaran luring wajib dalam kondisi sehat, memakai masker dan dilakukan pengecekan suhu tubuh sebelum melakukan pembelajaran.
 14. Setiap awal bulan (hari kerja minggu pertama) pimpinan fakultas/pascasarjana dan Unit Pengelola Pembelajaran wajib mengirimkan laporan Monitoring dan Evaluasi (monev) tertulis mengenai perkembangan proses pembelajaran kepada Rektor melalui Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).
 15. Dekan Fakultas, Direktur Pascasarjana dan Pimpinan Unit Pengelola Pembelajaran wajib membuat surat pernyataan bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kegiatan akademik.
 16. Menghentikan sementara pembelajaran tatap muka apabila ditemukan kasus konfirmasi positif Covid-19 di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan proses pembelajaran dialihkan secara daring.
 17. Surat Edaran ini sewaktu-waktu dapat dievaluasi pemberlakuannya dengan mempertimbangkan kondisi berikut:
 - a. Ditemukan kasus konfirmasi positif Covid-19 di lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
 - b. Perkembangan kasus Covid-19 di Aceh dan arahan Satuan Tugas Covid-19 Provinsi Aceh.

Demikian surat edaran ini dibuat dan disampaikan, untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Banda Aceh, 21 Januari 2021

Rektor
UIN
Ar-Raniry
Banda Aceh
Wahid Ak

- Tembusan:
1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI di Jakarta
 2. Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta
 3. Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kota Banda Aceh
 4. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jalan: Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921
Homepage: www.fisip.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : 471/Un.08/ FISIP I/PP.00.9/ 02 /2021
Lampiran : 1 (satu) Exp.
Hal : Undangan Mengajar Semester Genap T.A 2020/2021

Banda Aceh, 23 Februari 2021

Kepada Yth,
Bapak/Ibu.....
Pengasuh Mata Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
di -
Tempat
Assalamua'alaikumWr,Wb

Berdasarkan Kalender Akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 767/Un.08/R/PP.00.9/08/2020 Tanggal 06 Agustus 2020, bahwa kuliah efektif Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 dimulai tanggal 8 Maret s.d 31 Juli 2021. Berkenaan dengan hal tersebut di atas, Bapak/Ibu dipercayakan untuk mengasuh mata kuliah sebagaimana jadwal di portal mengajar Bapak/Ibu dan daftar nama mahasiswa terlampir.

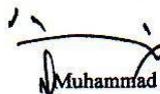
Untuk kelancaran pelaksanaan perkuliahan, diharapkan kepada Bapak/Ibu agar memperhatikan dan mentaati beberapa ketentuan sebagai berikut :

1. Bapak/Ibu harus memiliki akun email @ar-raniry dengan mendaftar pada website ar-raniry, melalui "pengaduan.ar-raniry.ac.id"
2. Perkuliahan Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 dilakukan secara Luring dan Daring melalui Google Classroom/Canvas;
3. Menyusun RPS sesuai format LPM UIN Ar-Raniry dan mengupload semua materi perkuliahan ke <https://repository.ar-raniry.ac.id> kemudian mencantumkan link materi tersebut di RPS;
4. Menyerahkan RPS kepada Program Studi masing-masing untuk direview dan diverifikasi;
5. RPS yang sudah disetujui oleh Prodi kemudian diserahkan kepada Subbagian Akademik melalui email: fisip.akademik@ar-raniry.ac.id dan di **upload** pada **google classroom** masing-masing.
6. Bapak/Ibu akan menerima undangan invitation ke Google Classroom mata kuliah yang akan bapak/ibu asuh melalui email ar-raniry.ac.id dan bapak/ibu memastikan menerima invitation tersebut;
7. Diharapkan sudah aktif melaksanakan perkuliahan sejak minggu pertama kuliah;
8. Jumlah pertemuan perkuliahan supaya dapat Bapak/Ibu penuhi 16 kali tatap muka per 2 sks (100 menit) / pertemuan, per 3 sks (150 menit) / pertemuan;
9. Apabila Bapak/Ibu tidak melakukan aktifitas perkuliahan tiga kali berturut-turut, maka mata kuliah yang Bapak/Ibu asuh, kami alihkan kepada dosen lain.
10. Piket perkuliahan dan Prodi akan berada dalam setiap Google Classroom yang bapak/ibu asuh dan akan mencatat keaktifan pembelajaran baik secara Luring maupun Daring;
11. Tidak memperkenankan mahasiswa bergabung ke ruang kuliah Google classroom apabila
 - a. Namanya tidak tercantum dalam daftar hadir mahasiswa;
 - b. Tiga kali berturut-turut tidak mengikuti perkuliahan, namanya dapat dicoret pada daftar Peserta Perkuliahan
12. Jadwal Kegiatan Perkuliahan:

a. Kuliah Efektif	: 8 Maret s.d 31 Juli 2021
b. Hari Pengganti Kuliah	: 2 s.d 7 Agustus 2021
c. Masa Pengisian Nilai Mahasiswa	: 26 Juli s.d 12 Agustus 2021
13. Mengalokasikan waktu 5-10 menit untuk pembinaan keagamaan dan akhlak mahasiswa dalam setiap perkuliahan;
14. Bapak/Ibu dimohon mengisi nilai mahasiswa pada portal sesuai jadwal yang ditetapkan;
15. Bagi dosen Luar Biasa, untuk keperluan pengamprahan honor wajib menyerahkan scan melalui email : fisip.akademik@ar-raniry.ac.id , Selambat-lambatnya satu minggu setelah perkuliahan berakhir:
 - a. Jurnal mengajar
 - b. RPS
 - c. Daftar Nilai

Demikian, atas kerjasama yang baik kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,


Muhammad Thalal

1. Pelaksanaan Ujian Komprehensif dilakukan secara online;
2. Program Studi melakukan assessment kesiapan fasilitas dan teknis bagi mahasiswa yang akan melakukan Ujian Komprehensif secara online;
3. Program Studi menetapkan waktu dan tanggal pelaksanaan Ujian Komprehensif secara online;
4. Pada waktu yang ditetapkan Ujian Komprehensif dapat dilaksanakan secara online melalui media yang ditetapkan oleh Program Studi.

C. Proses Bimbingan/Sidang Skripsi Online/Publikasi Karya Ilmiah

1. Aplikasi pengajuan proposal skripsi dan pendaftaran sidang skripsi secara online sedang dalam proses penyelesaian oleh ICT UIN Ar-Raniry;
2. Proses bimbingan skripsi dilakukan secara online melalui media surat elektronik (email) ataupun media sosial (WhatsApp, Telegram dsb);
3. Jika mahasiswa sudah mencatat 6 kali proses bimbingan dan masing-masing dosen pembimbing menyetujui maka dapat diajukan untuk sidang secara online;
4. Draft skripsi yang telah disetujui dikirimkan melalui alamat email Academic Writing Center academicwritingfisipuinar@gmail.com untuk diperiksa plagiasi melalui turnitin;
5. Program Studi menetapkan dua orang penguji yang akan membaca dan menguji hasil karya mahasiswa melalui media yang ditetapkan oleh Program Studi;
6. Hasil karya mahasiswa yang telah dibaca, diberikan komentar melalui track change dan dinilai oleh penguji dikembalikan kepada mahasiswa melalui email untuk diperbaiki;
7. Apabila mahasiswa dan dosen pembimbing berhasil mempublikasikan karya ilmiah maka dianggap setara dengan penyelesaian skripsi.

D. Catatan Tambahan

1. Surat Edaran ini hanya berlaku selama bencana darurat nasional COVID-19 belum dicabut;
2. Hal-hal teknis yang tidak disebutkan dalam Surat Edaran ini masih mengacu kepada aturan yang berlaku;
3. Jika ada kesalahan, atau kekeliruan dalam Surat Edaran ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Demikian Surat Edaran ini disampaikan untuk dipedomani dan dilaksanakan.

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Muhammad Thalal

Tembusan:
WR-1 UIN Ar-Raniry Banda Aceh

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Bersama Wakil Dekan Satu FISIP



Lampiran 2. Foto Bersama Kepala Bagian Bidang Akademik FISIP



Lampiran 3. Foto Bersama Ketua Program Studi IAN



Lampiran 4. Foto Bersama Ketua Program Studi IPOL



Lampiran 5. Foto Bersama Operator Program Studi IAN



Lampiran 6. Foto Bersama Operator Program Studi IPOL



Lampiran 7. Foto Bersama Ketua Senat Mahasiswa FISIP



Lampiran 8. Foto Bersama Ketua Dewan Mahasiswa FISIP



Lampiran 9. Foto Bersama Ketua Himpunan Program Studi IAN



Lampiran 10. Foto Bersama Ketua Himpunan Program Studi IPOL

