

SURVEY KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS TANJUNGPURA

**Erwin, Herlina, Mega Fitri Hertini, Rachmawati, Sri Widiyastuti, Alhadiansyah
Edy Suasono, Vera Puji Lestari**

Fakultas Hukum, Universitas Tanjungpura

e-mail : erwin@hukum.untan.ac.id, herlina@hukum.untan.ac.id,
meghaza.fh@gmail.com, rachmawati@hukum.untan.ac.id, sri.widiyastuti@hukum.untan.ac.id,
alhadiansyah@hukum.untan.ac.id, edy.suasono@hukum.untan.ac.id ,
verapujilestari@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 1 Januari 2023

Diterima: 3 Maret 2023

Terbit: 1 May 2023

Keywords:

Satisfaction, Academic Services, Faculty of Law

Kata kunci:

Kepuasan, Layanan Akademik, Fakultas Hukum

Abstract

The main objective of this research is to map the existence and implementation or implementation of academic service satisfaction during the Covid-19 Pandemic, especially at the Faculty of Law, University of Tanjungpura both in terms of results, processes, and effectiveness. It is hoped that this research will provide theoretical benefits in enriching thoughts and concepts about academic services, as well as practical benefits for students, lecturers, education staff and faculty leaders for feedback and improving various academic services. The results of this study indicate that in terms of the aspects of reliability, responsiveness, assurance (treatment of students), empathy (understanding of student interests), information systems (student information systems) at the Faculty of Law, University of Tanjungpura in terms of academic services quite satisfactory.

Abstrak

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memetakan keberadaan dan pelaksanaan atau implementasi kepuasan layanan akademik selama masa Pandemi Covid-19 khususnya di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura baik dari hasil, proses, maupun efektivitasnya. Diharapkan penelitian ini akan

Corresponding Author:

Erwin, e-mail :

erwin@hukum.untan.ac.id

DOI:

xxxxxxx

memberikan manfaat secara teoritik pada pengayaan pemikiran dan konsep tentang layanan akademik, serta manfaat praktis bagi Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pimpinan Fakultas untuk umpan balik (*feedback*) dan memperbaiki berbagai layanan akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal aspek *reability* (keandalan), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa), *empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), *information system* (sistem informasi kemahasiswaan) di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura dalam hal layanan akademik tergolong memuaskan.

@Copyright 2023.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia.

Keberhasilan Perguruan Tinggi dalam mencapai “tujuan” dan “impian” sebagaimana yang tercantum pada Visi dan Misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Perguruan Tinggi dalam hal ini layanan akademik sebagai basisnya. Posisi, status dan kedudukan mahasiswa layaknya sebagai pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Untuk itu menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan kepadanya.

Wabah *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) yang telah melanda 215 negara di dunia, memberikan tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan, khususnya Perguruan Tinggi. Untuk melawan atau katakanlah menekan penyebaran Covid-19, Pemerintah telah melarang untuk berkerumun, pembatasan sosial (*social distancing*) dan menjaga jarak fisik (*physical distancing*), memakai masker dan selalu cuci tangan. Melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (saat itu) bahwa Pemerintah telah melarang perguruan tinggi untuk melaksanakan perkuliahan tatap muka (konvensional), aktivitas di kampus, berbagai layanan akademik yang diberikan dan memerintahkan untuk menyelenggarakan perkuliahan atau pembelajaran pada khususnya secara daring. Perguruan Ttinggi

dituntut untuk dapat menyelenggarakan pembelajaran secara daring atau *online* dan pembatasan layanan (akademik)¹.

Fakultas Hukum sebagai salah satu bagian/unit kerja di lingkungan Universitas Tanjungpura juga tidak terlepas melaksanakan pembelajaran secara daring dan atau layanan akademik terbatas (*online*). Hal tersebut dikarenakan kondisi Pandemi Covid-19. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi menyatakan Virus Corona COVID-19 sebagai pandemi dan menyebar secara global di seluruh dunia.

Mengingat Covid-19 mudah menyebar dan menyerang kesehatan manusia, maka hampir semua negara menerapkan Protokol Kewaspadaan dan Kesehatan yang ketat pada setiap aktifitas manusia. Bahkan diambil kebijakan untuk mengatur perilaku masyarakat agar tidak mudah terpapar Covid-19 ini. Kebijakan tersebut diambil setelah pemerintah menilai penyakit ini merupakan penyakit dengan faktor risiko tinggi dan mengeluarkan sejumlah regulasi sebagai upaya penanggulangannya, antara lain : kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB dalam menangani Pandemi Virus Corona atau COVID-19 di Tanah Air, kegiatan sekolah dan bekerja dilakukan di rumah, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat/fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial dan budaya, pembatasan moda transportasi, pembatasan kegiatan aspek lainnya termasuk juga khusus terkait aspek keselamatan dan keamanan.

Saat Indonesia sudah memasuki era baru yang oleh Presiden disebut dengan istilah "*The New Normal*". Presiden telah meminta masyarakat untuk menghadapi era normal baru atau disebut "*The New Normal*". Kebiasaan-kebiasaan baru yang dibentuk sejak peredaran Covid-19 akan menjadi standar normal untuk berdamai dengan wabah². Tindak lanjut dari permintaan Presiden dimaksud, mulai tanggal 5 Juni 2020, Pemerintah menerapkan aturan *new normal* atau kenormalan baru bagi Aparatur Sipil Negara (ASN)³. Untuk Aparatur Sipil Negara kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru. Oleh Rektor UNTAN Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru ditindaklanjuti dengan Surat Nomor 4911/UN22/TU/2020, tanggal 2 Juni 2020 Perihal Penyesuaian Sistem Kerja Dalam Tatanan Normal Baru, yang menginstruksikan agar pendidik dan tenaga kependidikan dapat beradaptasi terhadap perubahan tatanan normal baru, produktif dan aman dari Covid-19. Kebijakan untuk bekerja kembali di rumah, diberlakukan mulai tanggal 18 September melalui Surat Rektor Universitas Tanjungpura Nomor 12585/UN22/TU/2020, tanggal 17 September 2020 Tentang Pemberitahuan WFH (*Work From Home*) mulai tanggal 18 September sampai dengan tanggal 28 September 2020.

¹ Firman, F., & Rahayu, S., 2020, *Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19*, Indonesian Journal of Educational Science (IJES), 2(2), hlm.81-89.

² <https://galuh.id/aturan-the-new-normal-era-normal-baru-yang-harus-diterapkan-masyarakat/>

³ Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Ini Aturan New Normal untuk ASN yang Dikeluarkan Kemenpan-RB", <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/30/083713865/ini-aturan-new-normal-untuk-asn-yang-dikeluarkan-kemenpan-rb>. Penulis : Vina Fadhotul Mukaromah, Editor : Ingrid Dwi Wedhaswary

Berbagai kebijakan Universitas yang menindaklanjuti kebijakan kementerian di atas menerapkan prinsip pelaksanaan kegiatan bidang akademik yang melibatkan mahasiswa⁴. Sedangkan untuk kegiatan akademik lainnya, seperti Ujian Skripsi, Praktikum dan Praktik Lapangan atau Magang/Co-ass/KKN/ dan sejenisnya dapat digunakan metode *luring* dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat.⁵ Menyikapi perkembangan meningkatnya orang yang terpapar Covid-19 di Kota Pontianak, Rektor kembali mengeluarkan Surat per tanggal 17 September 2020, Nomor 12585/UN22/TU/2020, untuk kembali bekerja dari rumah (*Work From Home*).

Dalam situasi pandemi Covid-19 layanan terbatas (*online*) merupakan pilihan yang tepat agar proses layanan tidak terhenti, karena berbagai hal perlu dipersiapkan baik yang berkaitan dengan sarana dan prasarana/infrastruktur teknologi dan informasi, sumber daya manusia yang dituntut dapat menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi, juga yang tidak kalah penting adalah kebutuhan *platform* yang sesuai dan dapat dipergunakan dalam proses layanan sehingga proses layanan berjalan dengan lancar.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (*reliability*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (*assurance*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dan 5) *Tangible* : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Melalui pengamatan di lapangan pelaksanaan layanan akademik terbatas (*online*) menimbulkan respon yang beragam, baik dari para dosen sendiri dan mahasiswa sebagai komponen pembelajaran. Terutama respon terhadap kualitas layanan yang dipertanyakan keefektifannya sehingga menjadi persoalan dibidang mutu, tujuan dan capaian yang diharapkan. Untuk itu adalah penting mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan layanan akademik (*online*), untuk diketahui bagaimana hasil, proses dan pelaksanaan dari layanan tersebut. Tanggapan atau respon dari sisi Mahasiswa menjadi penting untuk diketahui melalui penelitian.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebanyak 1 (satu) kali, hal ini dikarenakan data yang dianalisis bersifat valid dan reliabel. Sehingga data dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel

⁴ Surat Rektor Untan Nomor 3057/UN22/TU/2020, tanggal 17 Maret 2020, Hal Penyesuaian Sistem Kerja, yang merujuk Surat Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Kebudayaan RI tanggal 17 Maret 2020 Tentang Pembelajaran Secara Daring Dan Bekerja Dari Rumah Dalam Rangka Pencegahan dan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19)

⁵ Draft Pedoman Pelaksanaan Bidang Akademik Dalam Fase New Normal Universitas Tanjungpura.

- Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid;
- Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Kuisisioner yang dinyatakan valid berarti kuisisioner tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Data yang akan dilakukan uji validitas dan reabilitas adalah data "Kepuasan Layanan Akademik Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura". Total sampel yaitu sebanyak 41 orang ($N = 41$) dengan item soal yang diujikan sebanyak 27 soal. Agar lebih mudah dipahami, hasil pengujian ditampilkan dalam bentuk tabel dengan memuat informasi sebagai berikut :

No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Terdapat untuk materi seperti handout/modul dan sebagainya diberitahu/diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan?	0,432	0,301	Valid
2	Disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab ?	0,689	0,301	Valid
3	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan Dosen ?	0,598	0,301	Valid
4	Dosen memberikan penilaian dengan objektif ?	0,619	0,301	Valid
5	Staf Kemahasiswaan mudah ditemui/dihubungi ?	0,691	0,301	Valid
6	Dalam hal Staf Akademik memiliki kemampuan memadai dalam melayani administrasi mahasiswa (seperti penguasaan, penjelasan, informasi ?	0,781	0,301	Valid
7	Dalam hal Staf Akademik mudah untuk ditemui/dihubungi ?	0,595	0,301	Valid
8	Apakah Staf Kemahasiswaan memiliki kemampuan memadai dalam melayani administrasi mahasiswa ?	0,78	0,301	Valid
9	Penjadwalan perkuliahan setiap semester oleh Program Studi ?	0,363	0,301	Valid
10	Dukungan Program Studi/Fakultas dalam hal kegiatan kemahasiswaan ?	0,708	0,301	Valid
11	Program Studi/Fakultas memberikan layanan akademik/kemahasiswaan seperti Pembimbing/Penguji Skripsi, Pembimbing/Penguji/Magang, pelaksanaan Ujian Skripsi ?	0,685	0,301	Valid
12	Fakultas memberikan pelayanan/pengurusan berbagai surat/dokumen seperti LIRS, LIHS, keterangan aktif kuliah, surat pengganti Dosen	0,557	0,301	Valid

	PA, surat izin penelitian, surat izin magang, surat kegiatan kemahasiswaan dan lain-lain ?			
13	Ketersediaan layanan oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN untuk menyediakan fasilitas Bimbingan Konseling bagi mahasiswa ?	0,553	0,301	Valid
14	Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu ?	0,429	0,301	Valid
15	Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan fasilitas bimbingan karir ?	0,704	0,301	Valid
16	Layanan Staf Administrasi Akademik santun dalam memberikan pelayanan ?	0,731	0,301	Valid
17	Layanan Staf Tata Usaha/Persuratan sopan/ramah dalam memberikan pelayanan ?	0,67	0,301	Valid
18	Apakah permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas melalui Dosen Pembimbing Akademik (PA) ?	0,64	0,301	Valid
19	Apakah permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN melalui Dosen Bimbingan Konseling ?	0,661	0,301	Valid
20	Apakah waktu dipergunakan secara efektif oleh Dosen dalam proses pengajaran ?	0,514	0,301	Valid
21	Apakah Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/perkuliahannya, Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa ?	0,688	0,301	Valid
22	Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya ?	0,719	0,301	Valid
23	Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan ?	0,589	0,301	Valid
24	Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) ?	0,647	0,301	Valid
25	Program Studi/Fakultas/UNTAN secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik ?	0,736	0,301	Valid
26	Layanan Program Studi/Fakultas/UNTAN membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan ?	0,691	0,301	Valid
27	Apakah Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa ?	0,769	0,301	Valid

Dari tabel yang ditampilkan, dapat diketahui bahwa dari 27 pertanyaan yang dianalisis dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuisisioner dinyatakan reliabel atau konsisten;
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka kuisisioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Data yang akan dilakukan reabilitas adalah data "Kepuasan Layanan Akademik Pada Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura" yang telah melalui uji validitas terlebih dahulu. Karena data yang dianalisis merupakan data yang valid, maka akan dilakukan uji reabilitas. Berikut ini adalah hasil *output* SPSS terkait uji reliabilitas :

Output "Case Processing Summary"

		N	%
Cases	Valid	41	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	41	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

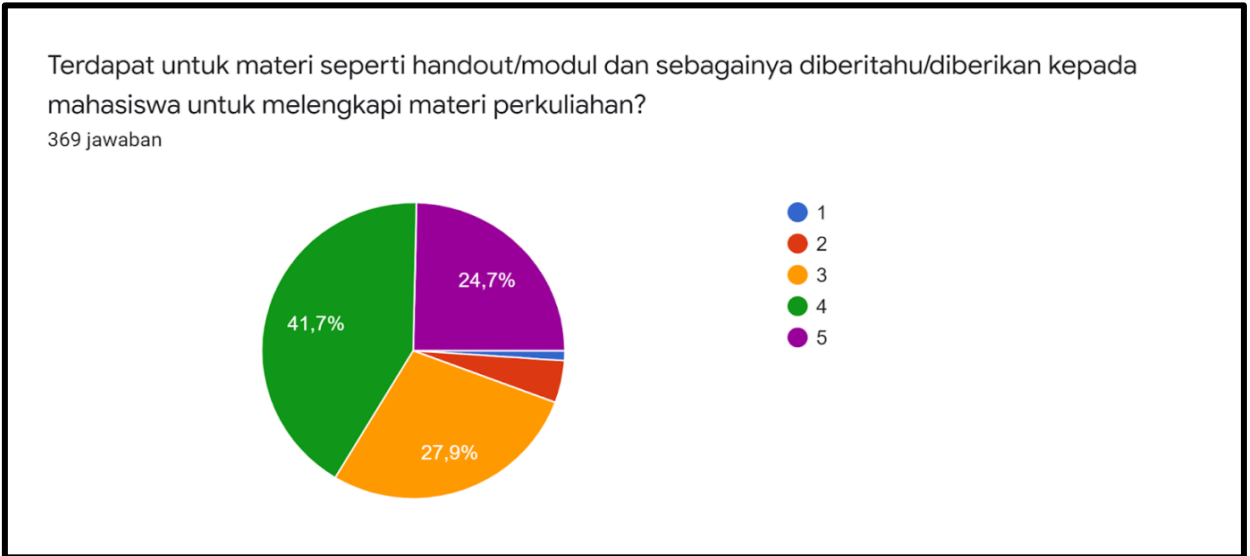
Dari tabel *output* diatas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang di analisis dalam program SPSS yakni sebanyak 41 orang. Karena tidak ada data kosong (jawaban responden terisi semua) maka jumlah valid sebesar 100%. Sementara *Excluded* bernilai 0 karena semua data dipakai dalam analisis karena tidak ada data yang dikecualikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

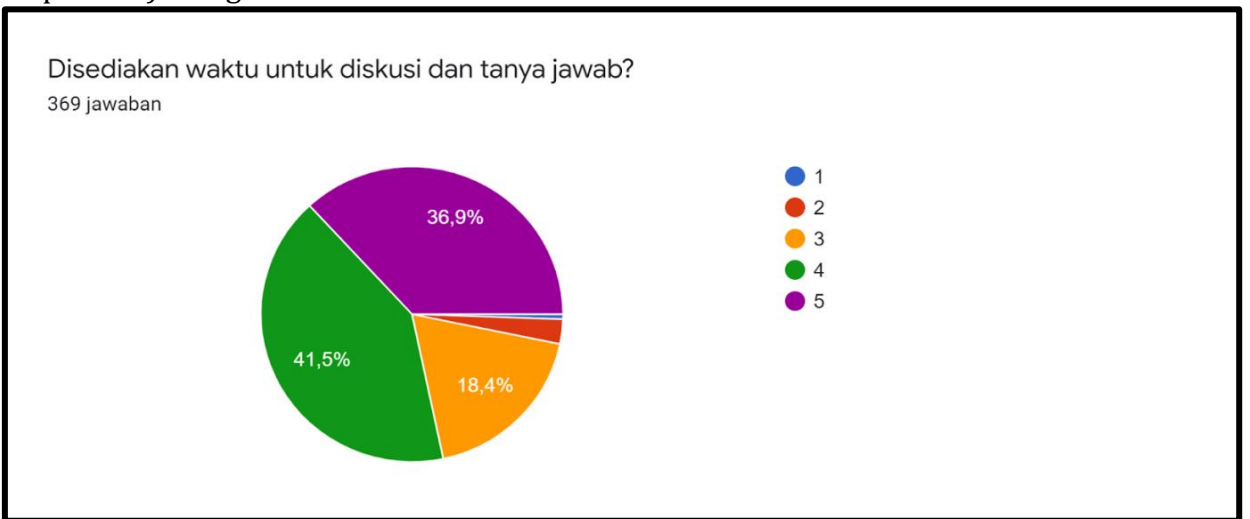
1. Analisis Data

Sebagaimana diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (*reliability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*), 3) Kepastian (*assurance*), 4) Empati (*empathy*), (5) *Tangible*, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

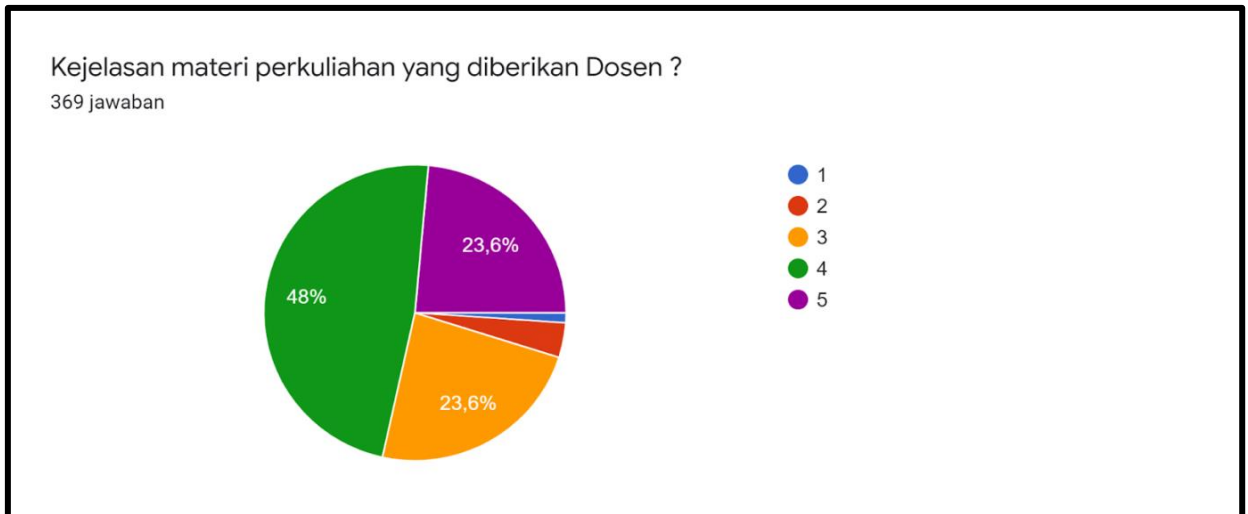
REALIBILITY (KEANDALAN)



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal terdapat handout/modul dan sebagainya diberitahu/diberikan untuk materi kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan yaitu dari 369 responden 24,7% (91 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,7% (154 responden) mengatakan “memuaskan”, 24,7% (103 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,6% (17 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,1% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



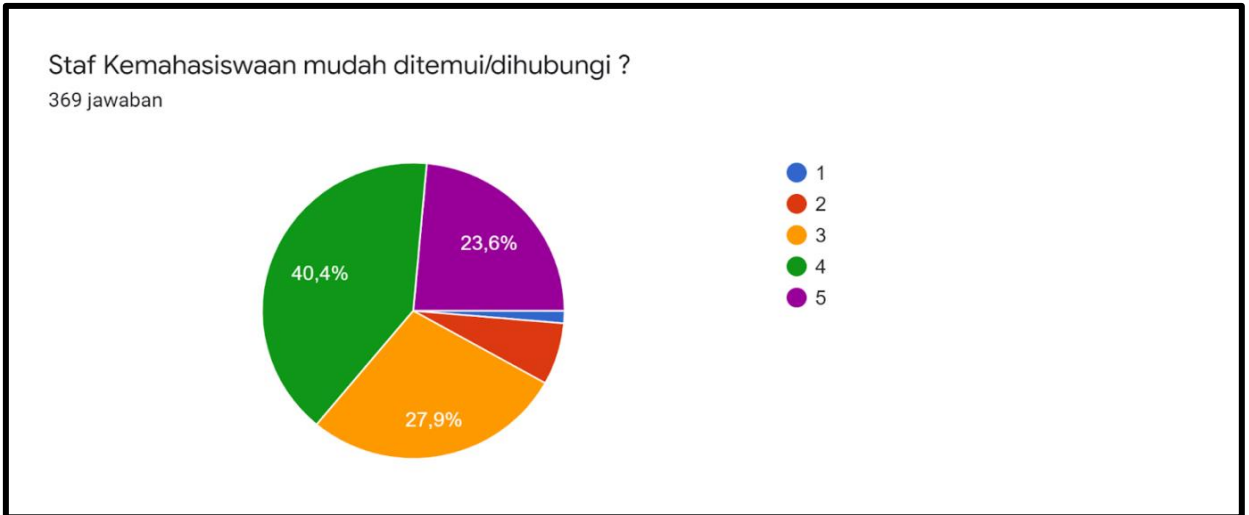
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab yaitu dari 369 responden 36,9% (136 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,5% (153 responden) mengatakan “memuaskan”, 18,4% (68 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (10 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



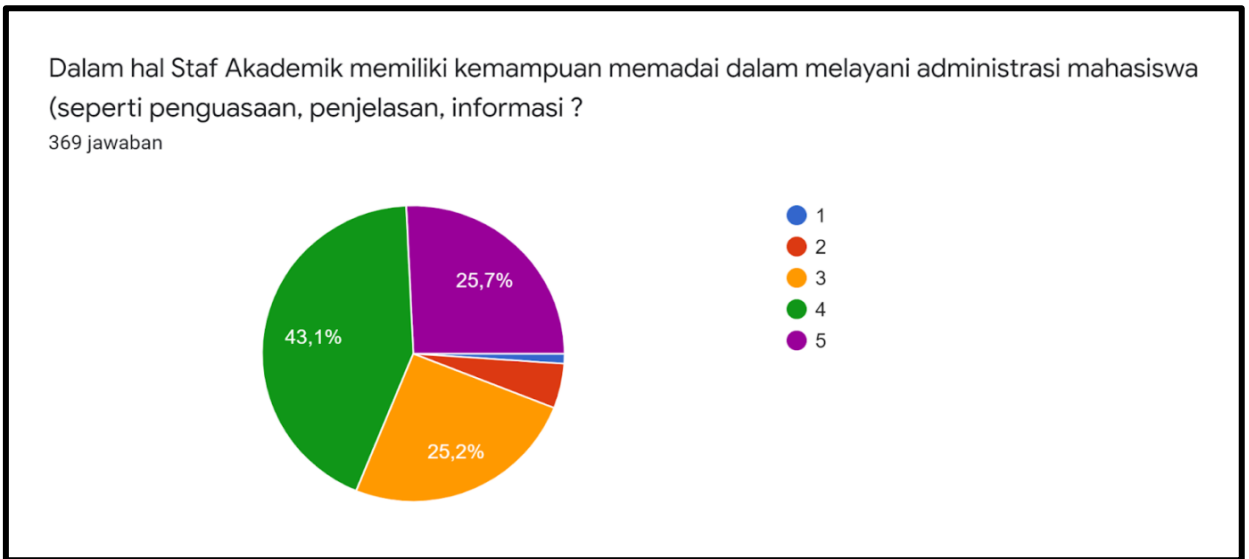
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal kejelasan materi perkuliahan yang diberikan Dosen yaitu dari 369 responden 23,6% (87 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 48% (177 responden) mengatakan “memuaskan”, 23,6% (87 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,8% (14 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,1% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



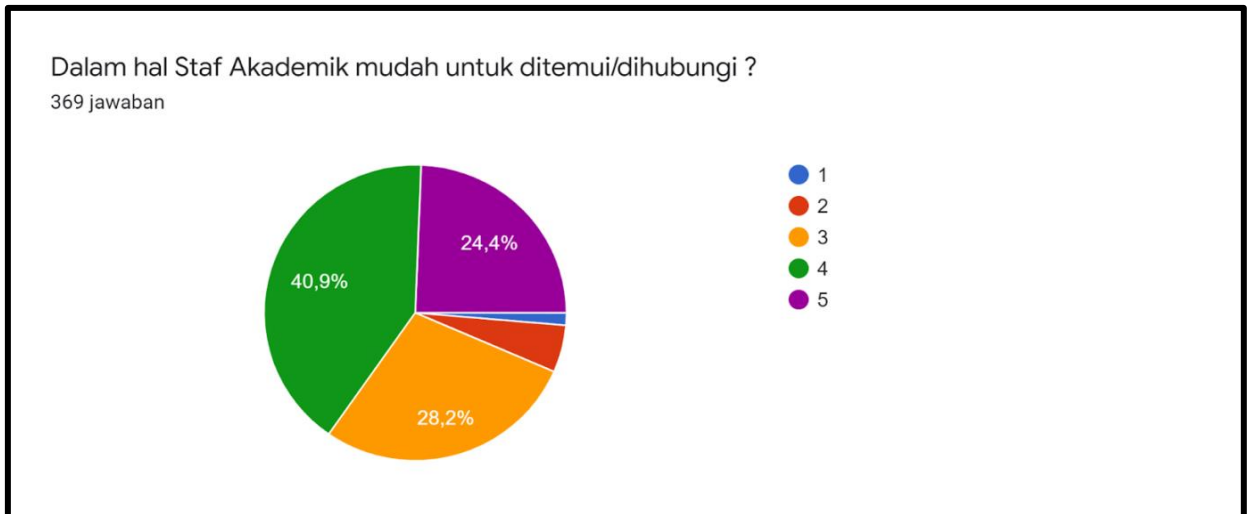
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal dosen memberikan penilaian dengan objektif yaitu dari 369 responden 26% (96 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 47,7% (176 responden) mengatakan “memuaskan”, 22,5% (83 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3% (11 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,8% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



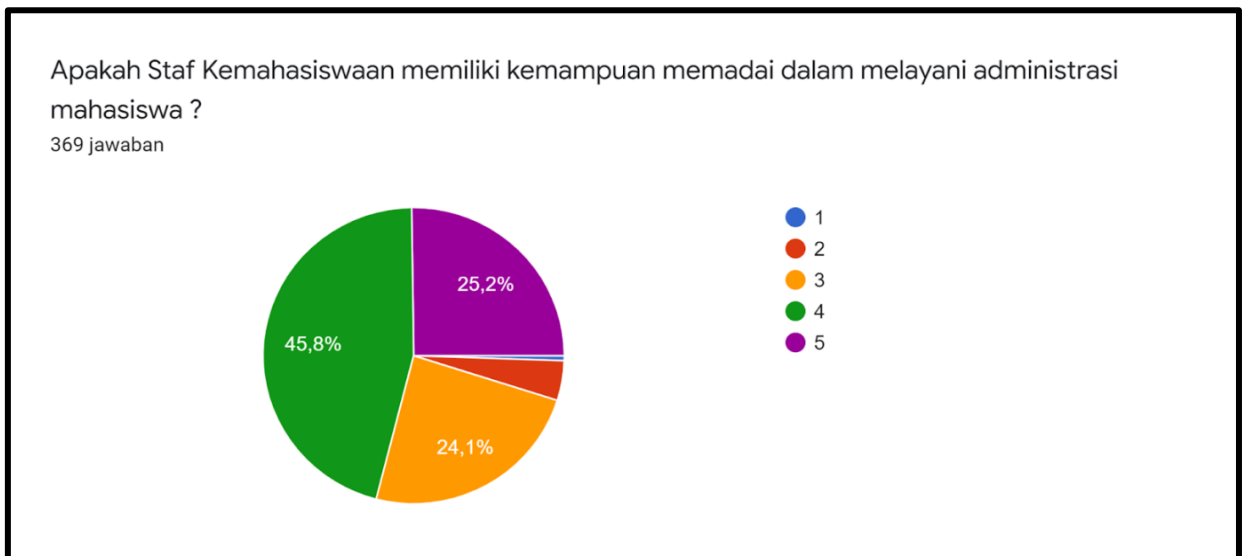
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal staf kemahasiswaan mudah ditemui/dihubungi yaitu dari 369 responden 23,6% (87 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,4% (149 responden) mengatakan “memuaskan”, 27,9% (103 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 6,8% (25 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (5 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



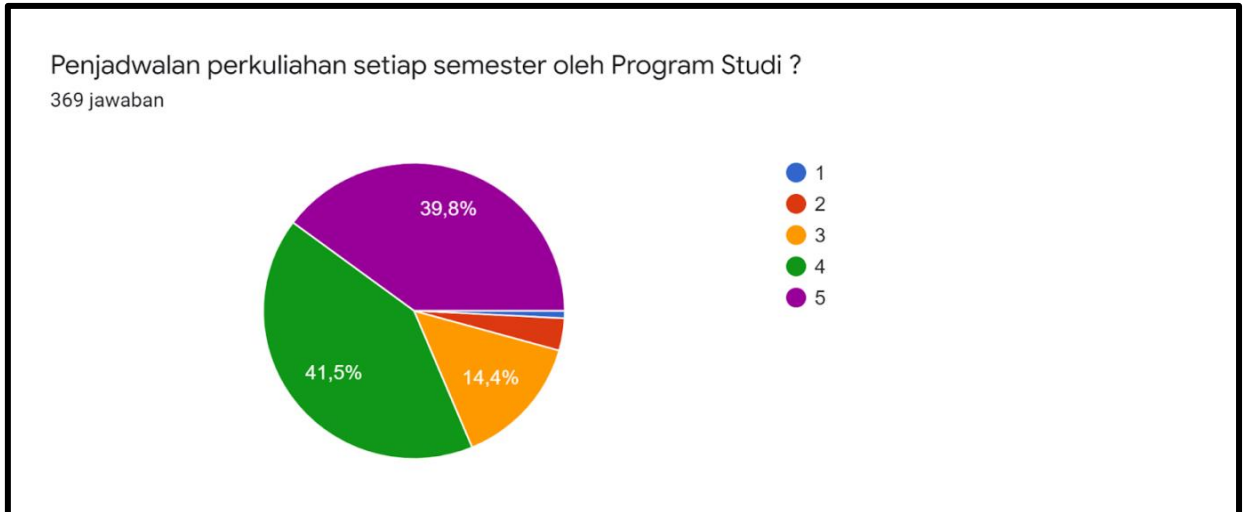
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal staf akademik memiliki kemampuan memadai dalam melayani administrasi mahasiswa (seperti penguasaan, penjelasan, informasi) yaitu dari 369 responden 25,7% (95 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 43,1% (159 responden) mengatakan “memuaskan”, 25,2% (93 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,9% (18 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,1% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



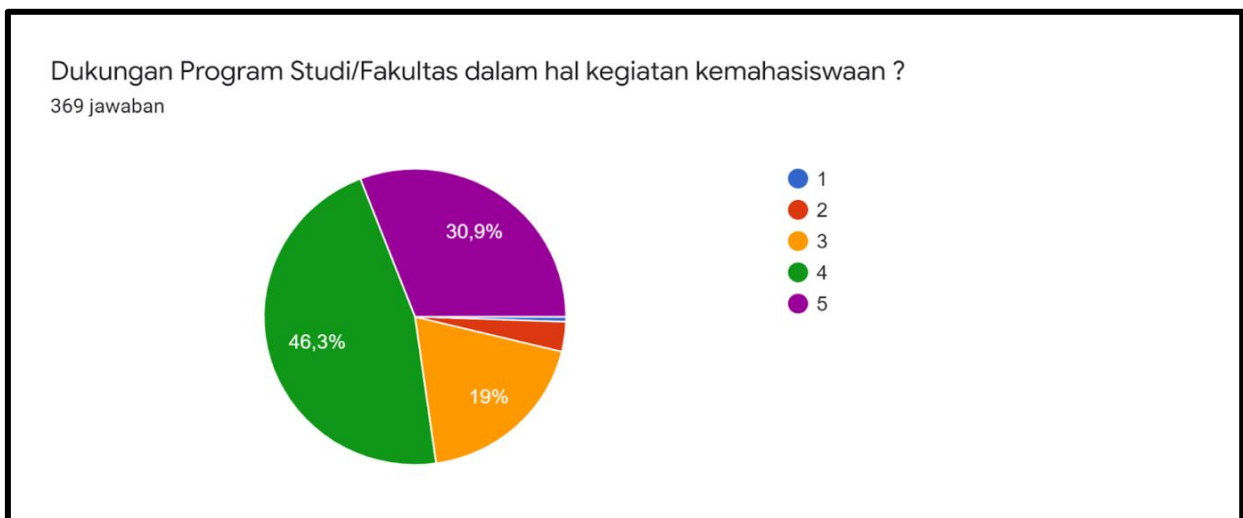
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal staf akademik mudah untuk ditemui/dihubungi yaitu dari 369 responden 24,4% (90 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,9% (151 responden) mengatakan “memuaskan”, 28,2% (104 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 5,1% (19 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (5 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



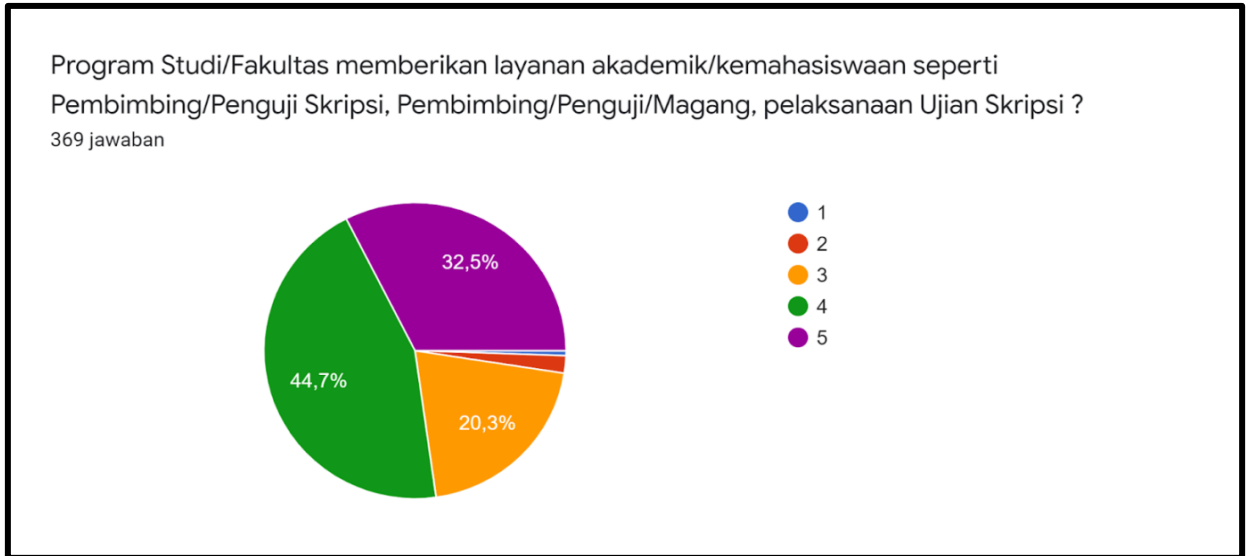
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah staf kemahasiswaan memiliki kemampuan memadai dalam melayani administrasi mahasiswa yaitu dari 369 responden 25,2% (93 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 45,8% (169 responden) mengatakan “memuaskan”, 24,1% (89 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,3% (16 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



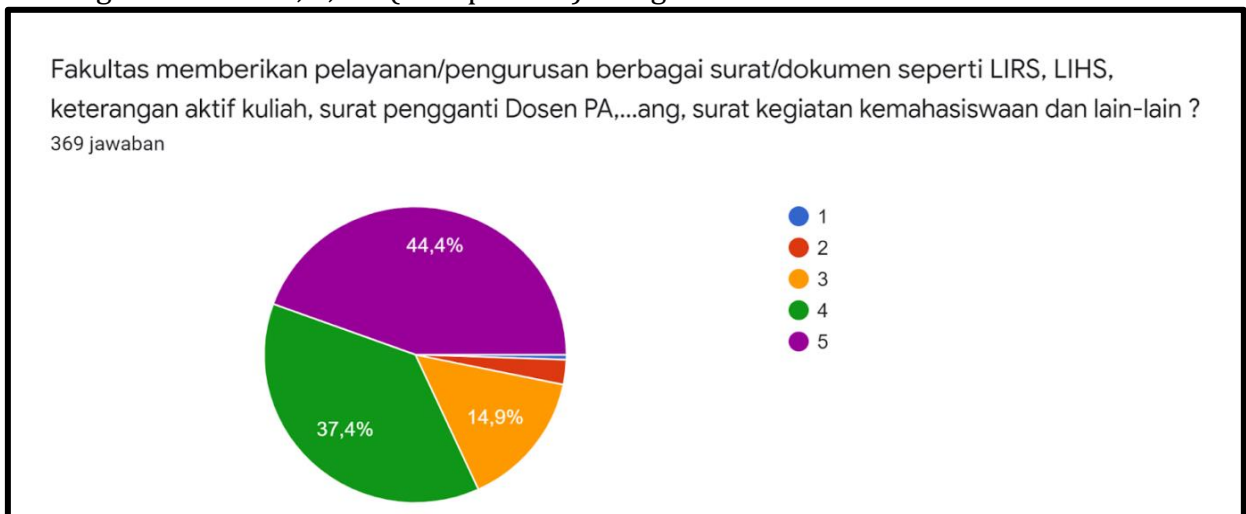
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal penjadwalan perkuliahan setiap semester oleh Program Studi yaitu dari 369 responden 39,8% (147 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 41,5% (153 responden) mengatakan “memuaskan”, 14,4% (53 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,5% (13 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,8% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal dukungan Program Studi/Fakultas dalam hal kegiatan kemahasiswaan yaitu dari 369 responden 30,9% (114 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 46,3% (171 responden) mengatakan “memuaskan”, 19% (70 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,3% (12 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

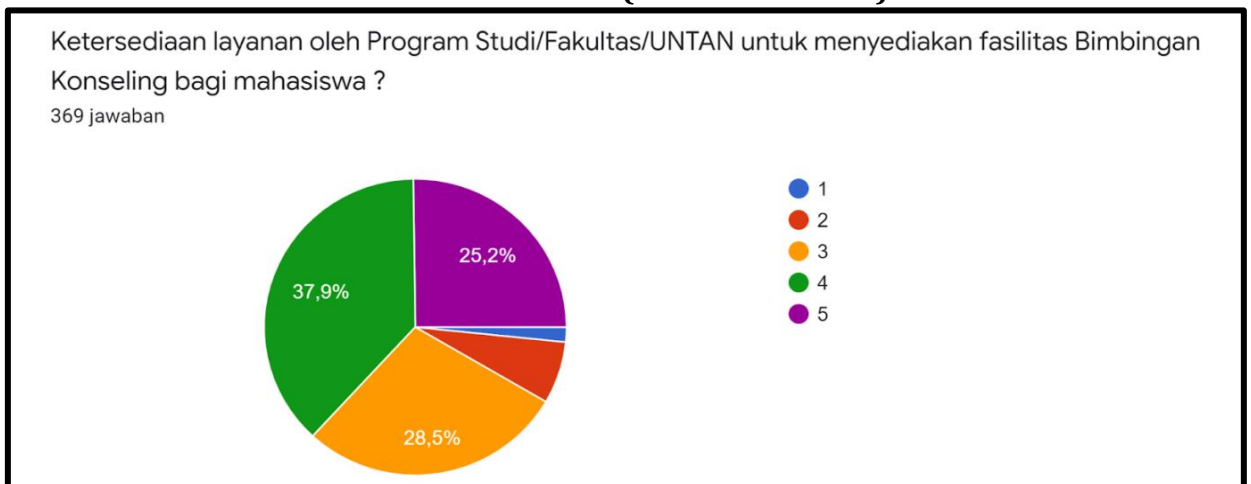


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas memberikan layanan akademik/kemahasiswaan seperti Pembimbing/Penguji Skripsi, Pembimbing/Penguji/Magang, pelaksanaan Ujian Skripsi yaitu dari 369 responden 32,5% (120 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 44,7% (165 responden) mengatakan “memuaskan”, 20,3% (75 responden) mengatakan “cukup memuaskan” , 1,9% (7 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

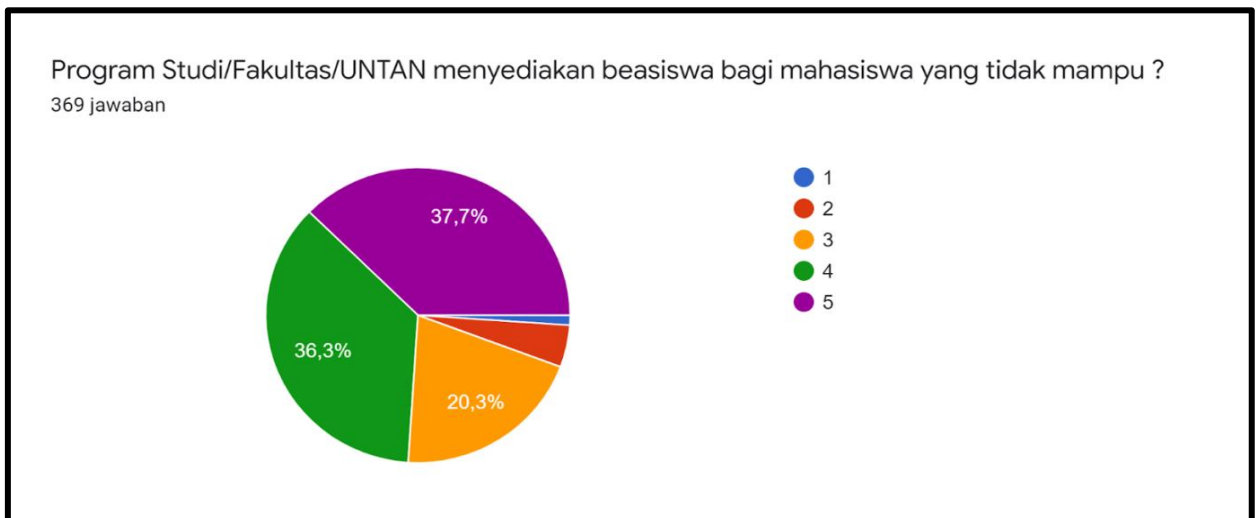


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal fakultas memberikan pelayanan/pengurusan berbagai surat/dokumen seperti LIRS, LIHS, keterangan aktif kuliah, surat pengganti Dosen PA, surat izin penelitian, surat izin magang, surat kegiatan kemahasiswaan dan lain-lain yaitu dari 369 reponden 44,4% (164 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37,4% (138 responden) mengatakan “memuaskan”, 14,9% (55 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,7% (10 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

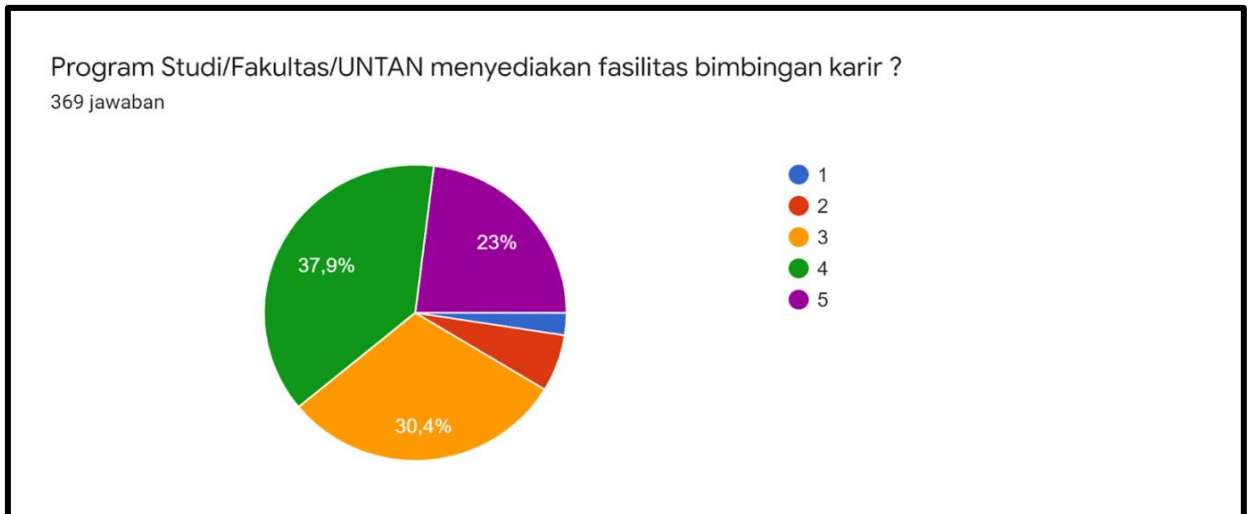
ASPEK RESPONSIVENESS (SIKAP TANGGAP)



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal ketersediaan layanan oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN untuk menyediakan fasilitas Bimbingan Konseling bagi mahasiswa yaitu dari 369 responden 25,2% (93 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37,9% (140 responden) mengatakan “memuaskan”, 28,5% (105 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 6,8% (25 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,6% (6 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu yaitu dari 369 responden 37,7% (139 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 36,3% (134 responden) mengatakan “memuaskan”, 20,3% (75 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,6% (17 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,1% (4 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan fasilitas bimbingan karir yaitu dari 369 responden 23% (85 responden) mengatakan "sangat memuaskan", 37,9% (140 responden) mengatakan "memuaskan" , 30,4% (112 responden) mengatakan "cukup memuaskan" , 6,2% (23 responden) mengatakan "kurang memuaskan", 2,4% (9 responden) mengatakan "tidak memuaskan".

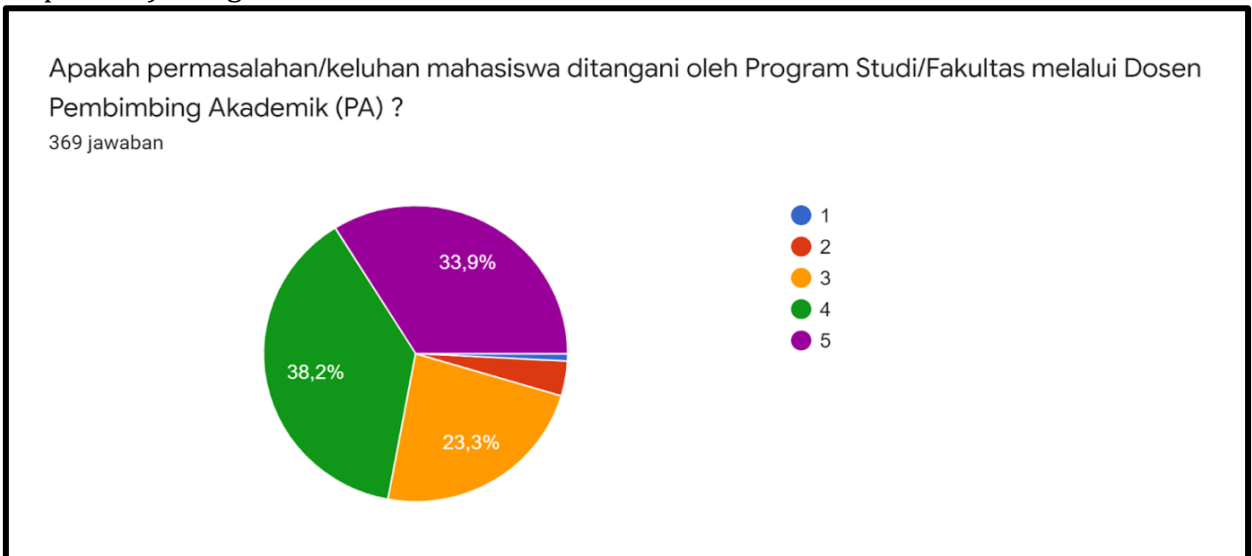
ASPEK ASSURANCE (PERLAKUAN PADA MAHASISWA)



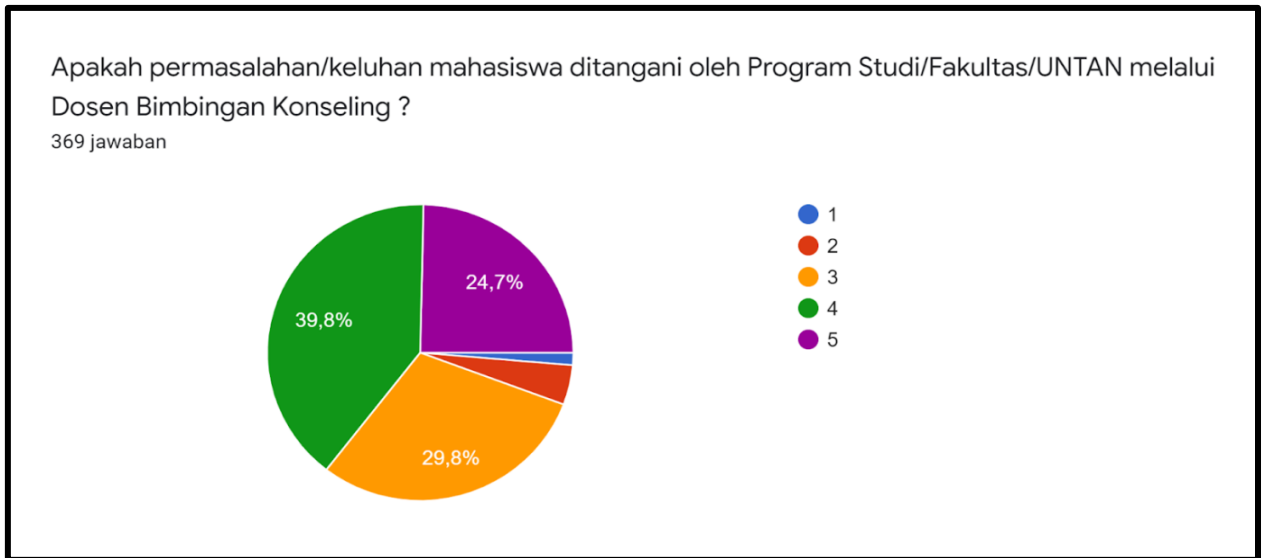
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal layanan Staf Administrasi Akademik santun dalam memberikan pelayanan yaitu dari 369 responden 29,8% (110 responden) mengatakan "sangat memuaskan", 40,7% (150 responden) mengatakan "memuaskan", 23,3% (86 responden) mengatakan "cukup memuaskan", 5,1% (19 responden) mengatakan "kurang memuaskan", 1,1% (4 responden) mengatakan "tidak memuaskan".



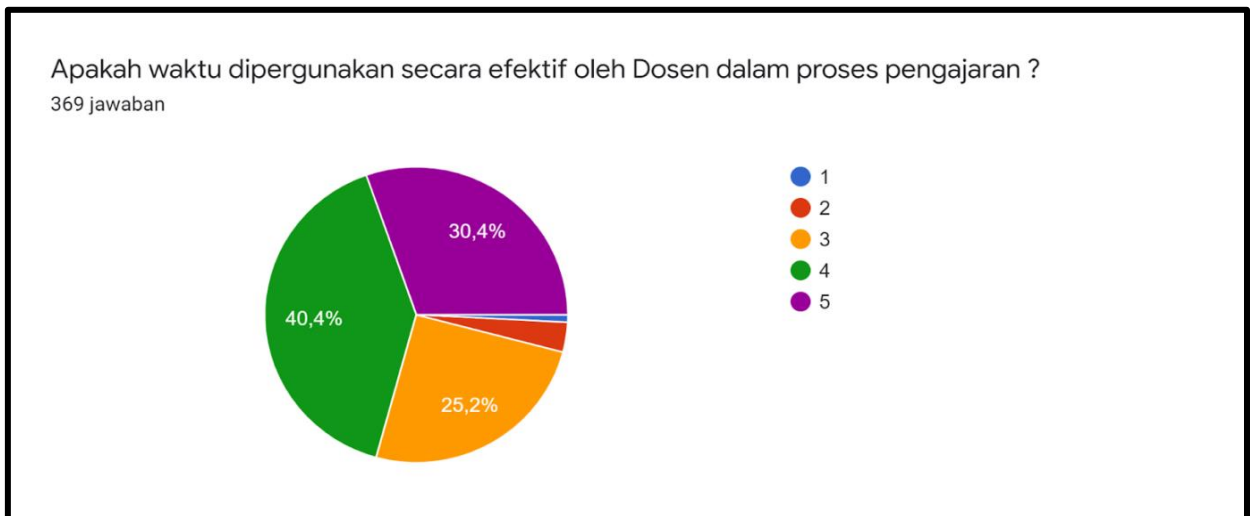
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah layanan Staf Tata Usaha/Persuratan sopan/ramah dalam memberikan pelayanan yaitu dari 369 responden 29,5% (109 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,8% (143 responden) mengatakan “memuaskan”, 24,9% (92 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,9% (18 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,9% (7 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas melalui Dosen Pembimbing Akademik (PA) yaitu dari 369 responden 33,9% (125 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,2% (141 responden) mengatakan “memuaskan”, 23,3% (86 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,8% (14 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,8% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

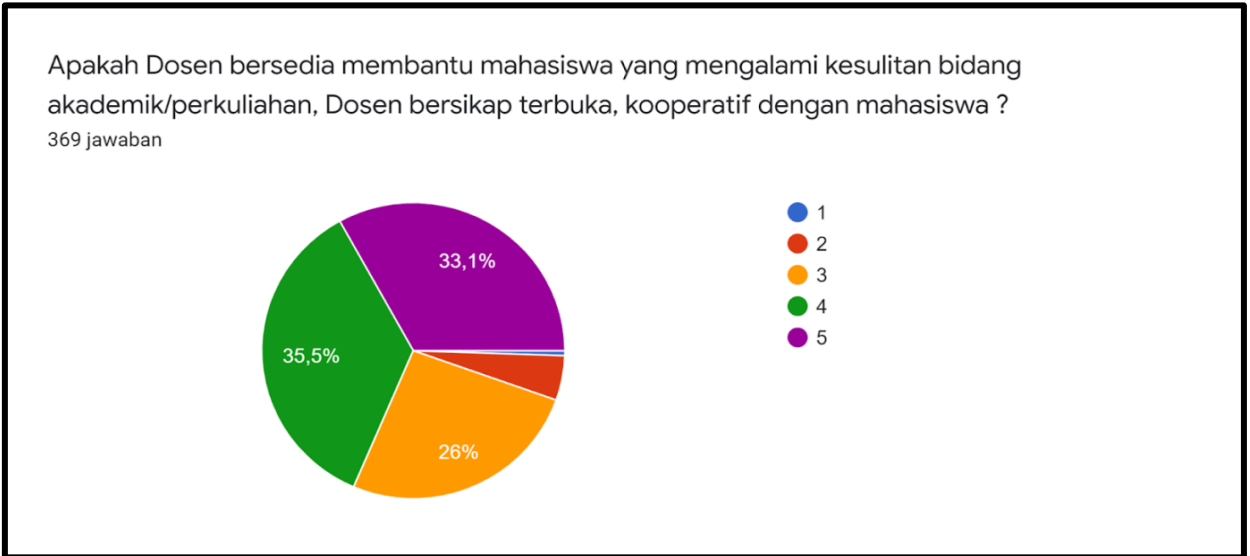


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN melalui Dosen Bimbingan Konseling yaitu dari 369 responden 24,7% (91 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 39,8% (147 responden) mengatakan “memuaskan”, 29,8% (110 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,3% (16 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (5 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

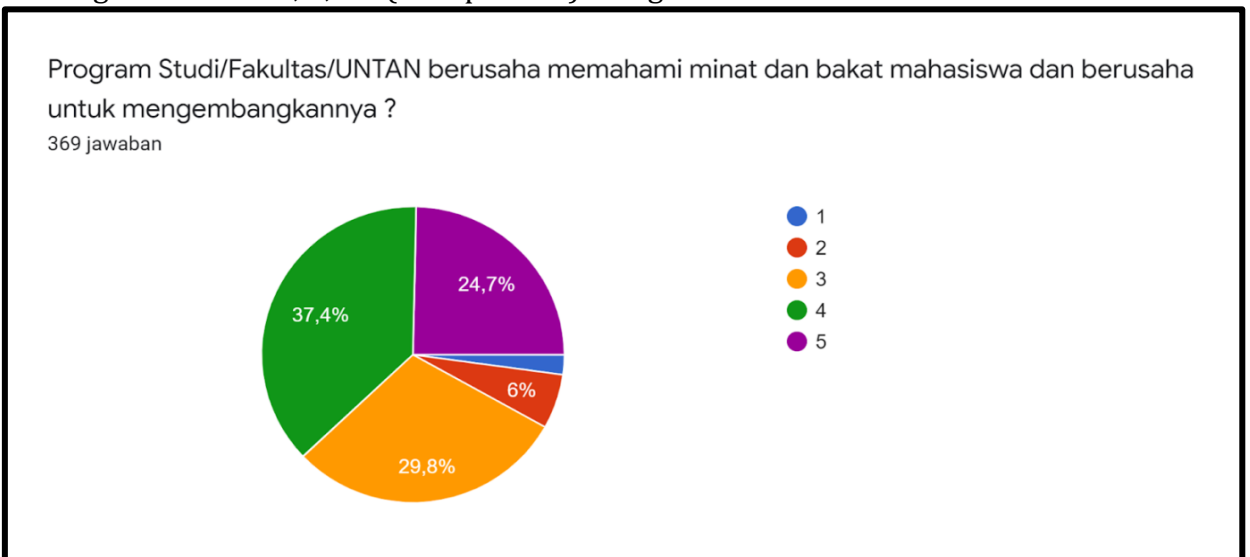


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah waktu dipergunakan secara efektif oleh Dosen dalam proses pengajaran yaitu dari 369 responden 30,4% (112 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,4% (149 responden) mengatakan “memuaskan”, 25,2% (93 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,3% (12 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,8% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

ASPEK EMPATHY (PEMAHAMAN TERHADAP KEPENTINGAN MAHASISWA)

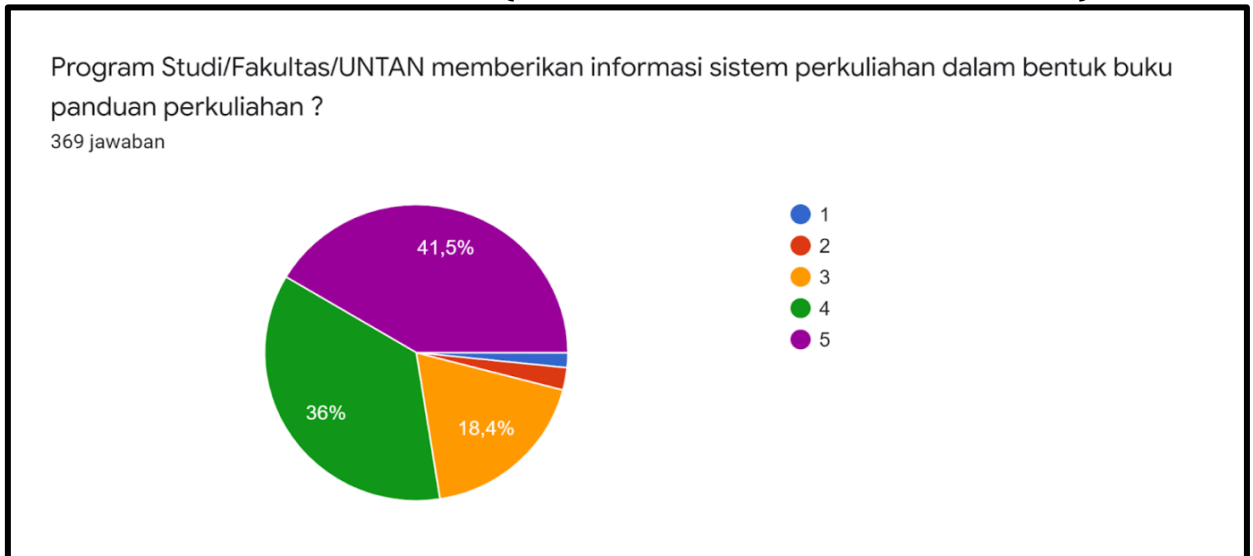


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/perkuliahhan, Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa yaitu dari 369 responden 33,1% (122 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,5% (131 responden) mengatakan “memuaskan”, 26% (96 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,9% (18 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,5% (2 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

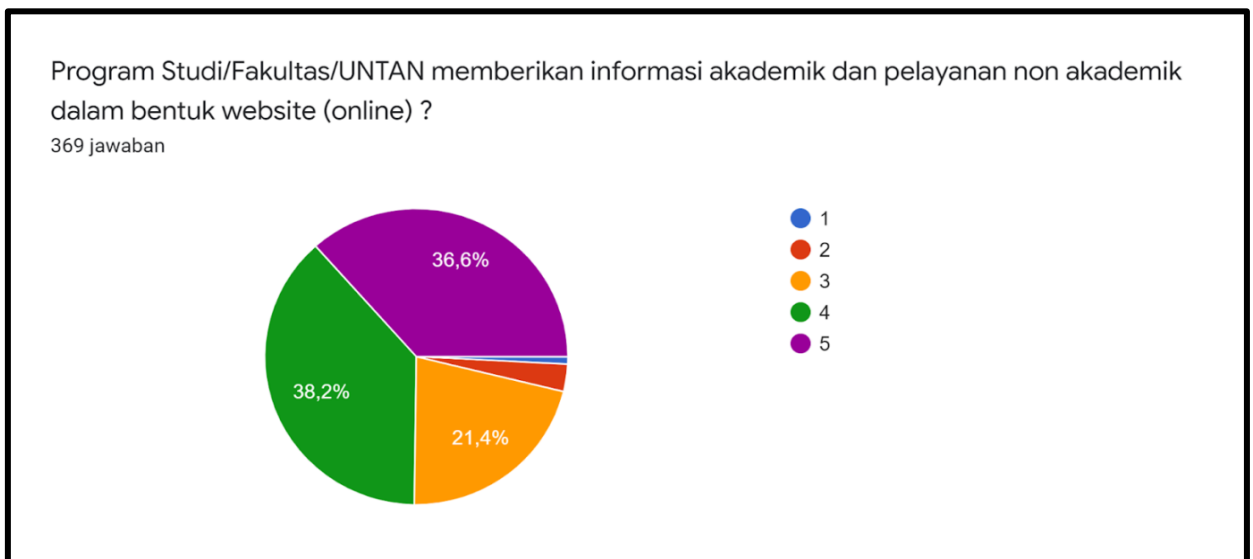


Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya yaitu dari 369 responden 24,7% (91 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 37,4% (138 responden) mengatakan “memuaskan”, 29,8% (110 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 6% (22 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 2,2% (8 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

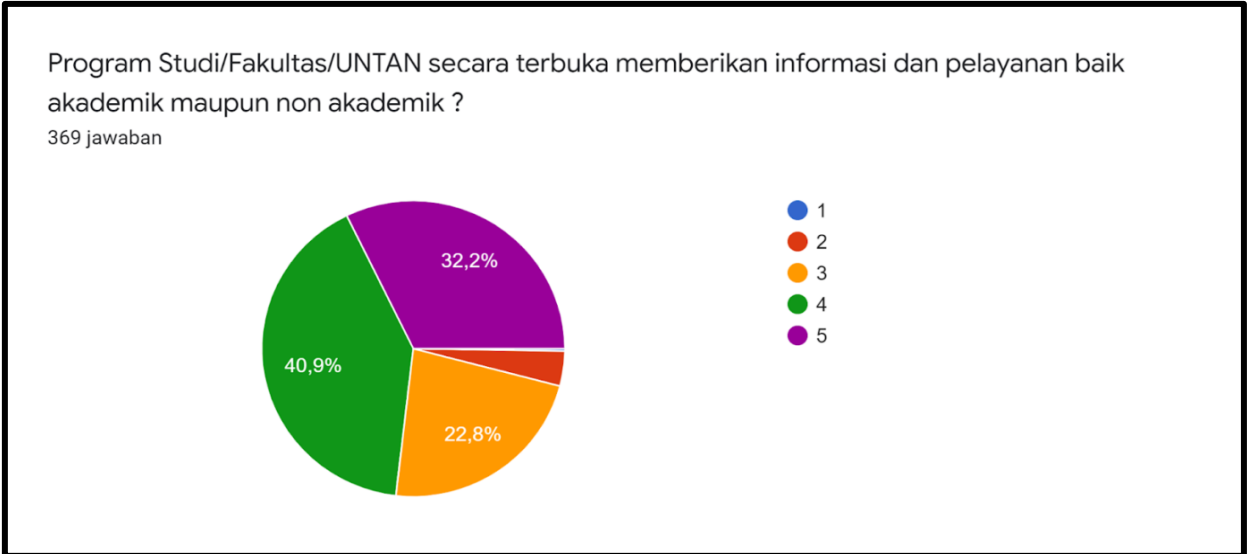
ASPEK INFORMATION SYSTEM (SISTEM INFORMASI KEMAHASISWAAN)



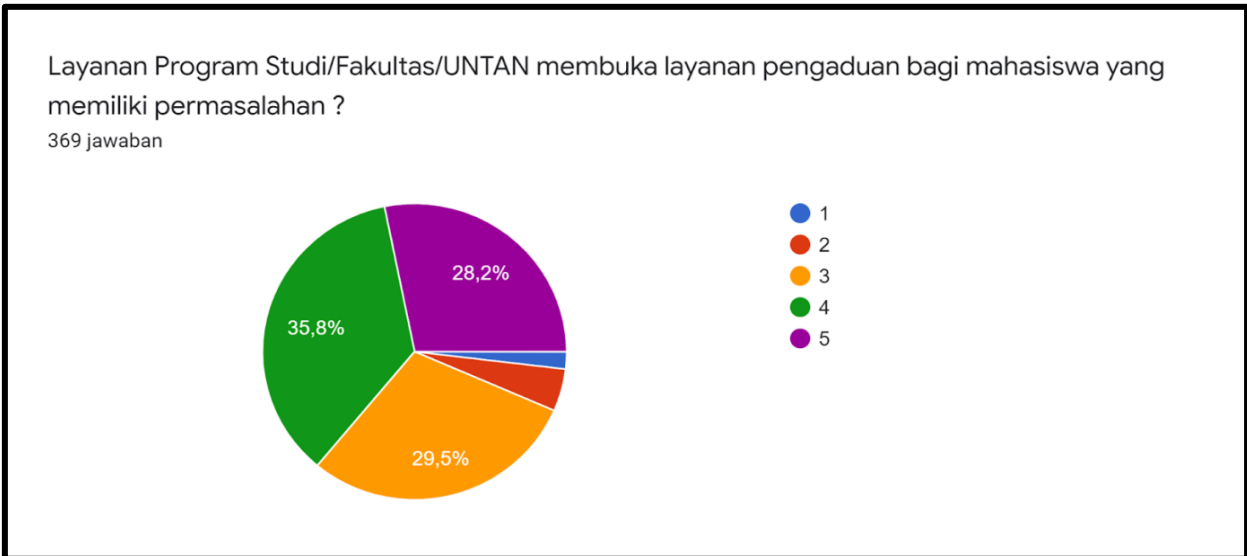
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan yaitu dari 369 responden 41,5% (153 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 36% (133 responden) mengatakan “memuaskan”, 18,4% (6,8 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 2,4% (9 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,6% (6 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



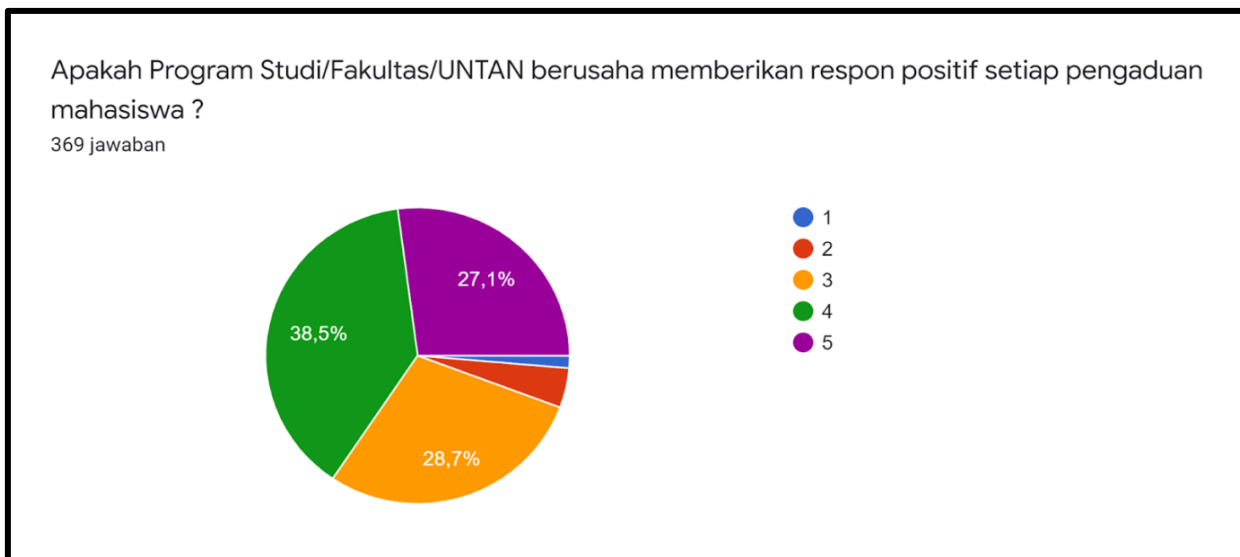
Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) yaitu dari 369 responden 36,6% (135 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,2% (141 responden) mengatakan “memuaskan”, 21,4% (79 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3% (11 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,8% (3 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Program Studi/Fakultas/UNTAN secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik yaitu dari 369 responden 32,2% (119 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 40,9% (151 responden) mengatakan “memuaskan”, 22,8% (84 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 3,8% (14 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 0,3% (1 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal Layanan Program Studi/Fakultas/UNTAN membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan yaitu dari 369 responden 28,2% (104 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 35,8% (132 responden) mengatakan “memuaskan”, 29,5% (109 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,6% (17 responden) mengatakan “kurang memuaskan” , 1,9% (7 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.



Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa dalam hal apakah Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa yaitu dari 369 responden 27,1% (100 responden) mengatakan “sangat memuaskan”, 38,5% (142 responden) mengatakan “memuaskan”, 28,7% (106 responden) mengatakan “cukup memuaskan”, 4,3% (16 responden) mengatakan “kurang memuaskan”, 1,4% (5 responden) mengatakan “tidak memuaskan”.

2. Rekapitulasi Data

Data yang diperoleh, selain dilakukan analisis, maka perolehan data dapat diketahui secara rekapitulasi pada tabel berikut ini :

Item	Pernyataan	Frekuensi & Pernyataan					Keterangan
		1	2	3	4	5	
1	Terdapat untuk materi seperti handout/modul dan sebagainya diberitahu/diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan?	4 1,1%	17 4,6%	103 24,7 %	154 41,7%	91 24,7%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
2	Disediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab?	2 0,5%	10 2,7%	68 18,4 %	153 41,5%	136 36,9%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
3	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan Dosen ?	4 1,1%	14 3,8%	87 23,6 %	177 48%	87 23,6%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
4	Dosen memberikan penilaian dengan objektif ?	3 0,8%	11 3%	83	176 47,7%	96 26%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan

				22,5 %			4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
5	Staf Kemahasiswaan mudah ditemui/dihubungi ?	1 5 1,4%	2 25 6,8%	3 103 27,9 %	4 149 40,4%	5 87 23,6%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
6	Dalam hal Staf Akademik memiliki kemampuan memadai dalam melayani administrasi mahasiswa (seperti penguasaan, penjelasan, informasi ?	1 4 1,1%	2 18 4,9%	3 93 25,2 %	4 159 43,1%	5 95 25,7%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
7	Dalam hal Staf Akademik mudah untuk ditemui/dihubungi ?	1 5 1,4%	2 19 5,1%	3 104 28,2 %	4 151 40,9%	5 90 24,4%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
8	Apakah Staf Kemahasiswaan memiliki kemampuan memadai dalam melayani administrasi mahasiswa ?	1 2 0,5%	2 16 4,3%	3 89 24,1 %	4 169 45,8%	5 93 25,2%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
9	Penjadwalan perkuliahan setiap semester oleh Program Studi ?	1 3 0,8%	2 13 3,5%	3 53 14,4 %	4 153 41,5%	5 147 39,8%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
10	Dukungan Program Studi/Fakultas dalam hal kegiatan kemahasiswaan ?	1 2 0,5%	2 12 3,3%	3 70 19%	4 171 46,3%	5 114 30,9%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
11	Program Studi/Fakultas memberikan layanan akademik/kemahasiswaan seperti Pembimbing/ Penguji Skripsi, Pembimbing/ Penguji/ Magang, pelaksanaan Ujian Skripsi ?	1 2 0,5%	2 7 1,9%	3 75 20,3 %	4 165 44,7%	5 120 32,5%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
12	Fakultas memberikan pelayanan/pengurusan berbagai surat/dokumen seperti LIRS, LIHS, keterangan aktif kuliah, surat pengganti Dosen PA,	1 2 0,5%	2 10 12,7 %	3 55 14,9 %	4 138 37,4%	5 164 44,4%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan

	surat izin penelitian, surat izin magang, surat kegiatan kemahasiswaan dan lain-lain ?						
13	Ketersediaan layanan oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN untuk menyediakan fasilitas Bimbingan Konseling bagi mahasiswa ?	1 6 1,6%	2 25 6,8%	3 105 28,5 %	4 140 37,9%	5 93 25,2%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
14	Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu ?	1 4 1,1%	2 17 4,6%	3 75 20,3 %	4 134 36,3%	5 139 37,7%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
15	Program Studi/Fakultas/UNTAN menyediakan fasilitas bimbingan karir ?	1 9 2,4%	2 23 6,2%	3 112 30,4 %	4 140 37,9%	5 85 23%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
16	Layanan Staf Administrasi Akademik santun dalam memberikan pelayanan ?	1 4 1,1%	2 19 5,1%	3 86 23,3 %	4 150 40,7%	5 110 29,8%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
17	Layanan Staf Tata Usaha/Persuratan sopan/ramah dalam memberikan pelayanan ?	1 7 1,9%	2 18 4,9%	3 92 24,9 %	4 143 38,8%	5 109 29,5%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
18	Apakah permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas melalui Dosen Pembimbing Akademik (PA) ?	1 3 0,8%	2 14 3,8%	3 86 23,3 %	4 141 38,2%	5 125 33,9%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
19	Apakah permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi/Fakultas/UNTAN melalui Dosen Bimbingan Konseling ?	1 5 1,4%	2 16 4,3%	3 110 29,8 %	4 147 39,8%	5 91 24,7%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan

20	Apakah waktu dipergunakan secara efektif oleh Dosen dalam proses pengajaran ?	1 3 0,8%	2 12 3,3%	3 93 25,2 %	4 149 40,4%	5 112 30,4%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
21	Apakah Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/perkuliahannya, Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa ?	1 2 0,5%	2 18 4,9%	3 96 26%	4 131 35,5%	5 122 33,1%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
22	Program Studi/Fakultas/UNTAN berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya ?	1 8 2,2%	2 22 6%	3 110 29,8 %	4 138 37,4%	5 91 24,7%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
23	Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan ?	1 6 1,6%	2 9 2,4%	3 68 18,4 %	4 133 36%	5 153 41,5%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
24	Program Studi/Fakultas/UNTAN memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) ?	1 3 0,8%	2 11 3%	3 79 21,4 %	4 141 38,2%	5 135 36,6%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
25	Program Studi/Fakultas/UNTAN secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik ?	1 1 0,3%	2 14 3,8%	3 84 22,8 %	4 151 40,9%	5 119 32,2%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
26	Layanan Program Studi/Fakultas/UNTAN membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan ?	1 7 1,9%	2 17 4,6%	3 109 29,5 %	4 132 35,8%	5 104 28,2%	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan 3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
27	Apakah Program Studi/Fakultas/UNTAN	1 5	2 16	3 106	4 142	5 100	1 = Tidak memuaskan 2 = Kurang memuaskan

berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa ?	1,4%	4,3%	28,7 %	38,5%	27,1%	3 = Cukup memuaskan 4 = Memuaskan 5 = Sangat memuaskan
---	------	------	--------	--------------	-------	---

PENUTUP

Kesimpulan

Kepuasan layanan akademik selama masa Pandemi Covid-19 khususnya di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura baik dari hasil, proses, maupun efektivitasnya dalam kategori “memuaskan”. Dalam hal kepuasan layanan akademik pada aspek *Reliability* (Keandalan) secara rata-rata dalam kategori “memuaskan”. Layanan akademik pada aspek *responsiveness* (sikap tanggap) secara rata-rata dalam kategori “memuaskan”. Layanan akademik pada aspek *Assurance* (Perlakuan Pada Mahasiswa) secara rata-rata dalam kategori “memuaskan”. Layanan akademik pada aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) secara rata-rata dalam kategori “memuaskan” dan layanan akademik pada aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan) secara rata-rata dalam kategori “memuaskan”.

Rekomendasi

Perguruan Tinggi sebagai institusi yang memberikan pelayanan jasa di bidang pendidikan, maka diharapkan senantiasa selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Hasil yang diperoleh tidaklah menjadikan berpuas diri tetapi senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan. Sebagaimana halnya layanan akademik pada aspek *Reliability* (Keandalan), aspek *Responsiveness* (sikap tanggap), aspek *Assurance* (Perlakuan Pada Mahasiswa), aspek *Empathy* (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa), aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan) yang telah memuaskan, dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Ini Aturan New Normal untuk ASN yang Dikeluarkan KemenpanRB", <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/30/083713865/ini-aturan-new-normal-untuk-asn-yang-dikeluarkan-kemenpan-rb>. Penulis : Vina Fadhotul Mukaromah, Editor : Inggried Dwi Wedhaswary
- Draft Pedoman Pelaksanaan Bidang Akademik Dalam Fase New Normal Universitas Tanjungpura.
- Firman, F., & Rahayu, S, 2020, *Pembelajaran Online di Tengah Pandemi Covid-19*, Indonesian Journal of Educational Science (IJES), 2(2).
<https://galuh.id/aturan-the-new-normal-era-normal-baru-yang-harus-diterapkan-masyarakat/>
- Surat Rektor Untan Nomor 3057/UN22/TU/2020, tanggal 17 Maret 2020, Hal Penyesuaian Sistem Kerja, yang merujuk Surat Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Kebudayaan RI tanggal 17 Maret 2020 Tentang Pembelajaran Secara Daring Dan Bekerja Dari Rumah Dalam Rangka Pencegahan dan Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19)