

**Problematika Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda**

Rabi'atul Adawiyah

IAIN Samarinda

rabi978@gmail.com

Ety Nurbayani

IAIN Samarinda

etty_nurbayani@yahoo.co.id

Sunanik

IAIN Samarinda

sunanik03@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan akademik yang ada di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (FTIK IAIN) Samarinda. Sedangkan, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui problema, faktor dan solusi atau upaya yang telah dilakukan dalam menghadapi problema dalam pelayanan akademik fakultas, serta menawarkan solusi atau upaya lain bagi problema pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda yang masih membutuhkan solusi atau upaya penanganan. Penelitian ini termasuk deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian ini yaitu dalam pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda terdapat beberapa problema. Solusi atau upaya penanganan telah dilakukan untuk menangani problema yang ada. Namun, masih terdapat beberapa problema yang belum mendapatkan solusi atau upaya penanganan dikarenakan belum ditemukannya solusi atau upaya untuk menangani sebagian problema yang dimaksud. Sehingga masih dibutuhkannya ide solusi atau upaya yang membantu untuk menangani sebagian problema tersebut.

Kata Kunci: Problematika Pelayanan Akademik, FTIK

A. Pendahuluan

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda merupakan salah satu kampus Islam terbesar di Kalimantan Timur. IAIN Samarinda dengan semboyannya “Terdepan Dalam Pengembangan Peradaban Islam” bertujuan menjadikan IAIN samarinda sebagai gerbang pengantar peradaban Islam di Indonesia bahkan di dunia. Berlatarkan semboyan tersebut menjadikan IAIN Samarinda semakin berupaya dengan serius untuk mampu mewujudkan tujuannya. Berdasarkan peran dan tugas serta tantangan yang besar tersebut, maka IAIN Samarinda berupaya mewujudkannya dengan memberikan mutu dengan pencapaian yang berkualitas. Perwujudan pemberian mutu tersebut yaitu dengan mengadakan pendidikan atau pengajaran yang berkualitas, pengadaan fasilitas-fasilitas kampus, pengadaan layanan penjaminan mutu dan pengadaan layanan kampus baik

akademik maupun non-akademik. Akan tetapi, seringkali untuk mendapatkan pencapaian yang berkualitas tersebut dijumpai berbagai problem atau permasalahan baik dari dalam maupun luar.

Problema dalam perwujudan kualitas pelayanan yang dihadapi IAIN Samarinda, terkhusus pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) yang merupakan fakultas terbesar dari empat fakultas yang ada di IAIN Samarinda. Terbesar baik dari segi bangunannya, jumlah mahasiswanya dan jumlah program studinya. Dengan statusnya sebagai fakultas terbesar menjadikan FTIK mendapatkan beberapa problema yang dihadapi dalam perwujudan kualitas pelayanan yang berkualitas terutama dalam kualitas pelayanan akademik.

Mengenai pelayanan akademik FTIK, adapun pemusatan layanan akademik tersebut berada dibawah pengarah dan pengawasan wakil dekan I (satu) FTIK bagian akademik oleh bapak Dr. Bahrani, M.Pd yang berkoordinasi langsung dengan kabiرو bagian umum dan keuangan (Kasubag umum loket A). Di bawah kasubag terdapat pemberian layanan akademik, sebagai pusatnya ialah pada layanan bagian layanan administrasi akademik dan alumni (loket B) yang membawahi layanan akademik pada masing-masing jurusan. Adapun layanan administrasi akademik jurusan yaitu layanan Jurusan Pendidikan Islam (loket C), Jurusan Madrasah (loket D), dan Jurusan Bahasa (loket E).

Pada setiap layanan akademik yang diberikan pada masing-masing loket layanan memiliki *Job Description* yang berbeda-beda namun hampir sama. *Job Description* ini berdasarkan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang ada pada setiap unit layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di bawah pengawasan kabiرو bagian umum dan keuangan (Kasubag umum).

Adapun *Standard Operational Procedure* (SOP) pelayanan akademik FTIK terkhusus pada layanan administrasi akademik dan alumni FTIK yaitu meliputi; menyusun uraian tugas *Standard Operational Procedure* (SOP) dibidang penyusunan pengadministrasian jurusan, menyusun arsip data-data akademik mahasiswa dan alumni masing-masing data Sistem Informasi Akademik (SIKAD), membuat buku akademik induk, dan membawahi layanan-layanan pada tingkat jurusan.¹

Job Description dalam *Standard Operational Procedure* (SOP) pelayanan akademik FTIK dapat berjalan baik selama tidak terdapat hambatan di dalamnya. Namun, pada realitanya pelayanan akademik FTIK mendapat beberapa hambatan atau problema. Adapun problema yang dihadapi ialah berasal dari dalam penyedia layanan (internal) dan dari luar penyedia layanan (eksternal).

Problema internal pada pelayanan akademik FTIK di antaranya disebabkan oleh jumlah sumber daya manusia atau tenaga kerja layanan yang kurang, pengadaan fasilitas akademik yang dinilai kurang sepadan diterima oleh fakultas dengan apa yang dibutuhkan oleh fakultas untuk memenuhi layanan akademik kampus. Sedangkan, problema eksternal pada pelayanan akademik FTIK di antaranya disebabkan oleh faktor jumlah mahasiswa yang begitu besar dan terus bertambah tiap tahunnya. Kemudian ditambah pula dengan tekanan dari mahasiswa sebagai penerima layanan yang merasa haknya dalam penerimaan kualitas pelayanan akademik fakultas yang terasa belum memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Pengkajian mengenai pelayanan akademik FTIK sebelumnya telah dikaji dan mendapatkan hasil bahwa dalam pelayanan tersebut terjadi beberapa hal yang belum tercapai, di antaranya karena dipengaruhi oleh beberapa problema internal dan eksternal. Sedangkan pengkajian mendalam mengenai problema akademik FTIK belum pernah

¹ Sukimin, Standar Operasional Prosedur Kepala Bagian Tata Usaha FTIK, 2018. hlm 7.

dilakukan sebelumnya. Mengatasi hal tersebut maka pengkajian mendalam mengenai problema akademik FTIK perlu diadakan. Sejalan dengan perkembangannya pihak FTIK telah mengadakan beberapa pengevaluasian dan kegiatan demi menunjang kinerja FTIK baik layanan akademik maupun lainnya.

Pengkajian mengenai problema akademik FTIK perlulah mendapatkan perhatian khusus, karena pelayanan akademik yang diberikan suatu kampus akan menjadikan pandangan para *stakeholder* dalam memandang citra kampus tersebut. Pengkajian dan penanganan problema layanan akan mengarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan dan citra yang baik, baik penyedia layanan maupun bagi para *stakeholder* kampus yang merasakannya. Berdasarkan beberapa problema atau permasalahan di atas perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang problema mengenai pelayanan akademik di FTIK.

B. Landasan Teori

1. Pelayanan Akademik

Pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Raminto dan Atik Septi yang dikutip oleh Abdul Zahir dan Saddang dalam jurnalnya, menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang sifatnya abstrak, tidak kasat mata tidak dapat diraba, dimana hal ini dapat terjadi akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan dari perusahaan atau instansi pemberi layanan.²

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa pelayanan ialah segala rangkaian aktivitas yang merupakan interaksi antara pemberi atau penyedia layanan dengan penerima layanan (konsumen). Adapun interaksi itu ialah pemberian layanan yang sifatnya tak dapat diukur dengan bentuk nilai nyata, atau dalam artian lain sesuatu yang dapat diukur dengan rasa. Contohnya rasa kepuasan terhadap layanan yang diterima dari penyedia atau pemberi layanan.

Terdapat pengertian yang lain mengenai pelayanan yaitu pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan akademik. Adapun yang menjadi tujuan dalam pelayanan akademik ialah jika proses pemberian layanan sesuai dengan apa yang diharapkan, tidak hanya sesuai bahkan lebih dari apa yang diharapkan oleh konsumen (mahasiswa) sebagai pihak yang merasakan dari pelayanan tersebut.³

Singkatnya pelayanan akademik adalah usaha yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam hal yang berkaitan dengan keakademikan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi. Adapun dengan harapan pelayanan tersebut dapat memenuhi bahkan melebihi harapan (kebutuhan) dari mahasiswa (konsumen) atas adanya layanan tersebut, baik dari segi proses maupun pencapaian layanan tersebut

2. Pelayanan Akademik

Pada dunia pendidikan, perguruan tinggi atau universitas dipandang sebagai pihak penyedia jasa atau layanan, sedangkan mahasiswa dipandang sebagai pihak pengguna jasa atau layanan yang disebut dengan konsumen atau pelanggan. Terkait dengan hal tersebut layanan pendidikan dikategorikan sebagai *pure service* atau *high contact*

² Abdul Zahir dkk, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo", dalam *Jurnal Universitas Cokroaminoto Palopo*, No. 1, Vol. II, 2015, hlm 648.

³ Abdul Zahir dkk, "Analisis...", hlm 648.

service.⁴ Hal ini berarti bahwa mahasiswa menjadi bagian dari sistem (pendidikan) dengan tingkat peran yang tinggi antara mahasiswa dengan pemberi layanan pada saat layanan tersebut dihasilkan.

3. Kualitas Pelayanan

Seperti yang dikutip oleh Abdul Zahir dan Saddang Saputra dalam jurnalnya, mengutip dari Khotler dalam buku karya Tjiptono, kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.⁵ Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan penikmat jasa.

Berdasarkan pandangan di atas maka dapat dipahami bahawa mahasiswa sebagai pelanggan yang mengonsumsi dan menikmati layanan atau pelayanan dari perguruan tinggi, merekalah yang menilai kualitas layanan atau pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangatlah berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dalam suatu konsep kualitas layanan atau pelayanan. Kualitas layanan atau pelayanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (mahasiswa) untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Ikatan yang baik seperti ini dalam masa atau jangka panjang memungkinkan perguruan tinggi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan apa yang benar-benar mereka (konsumen) butuhkan. Dengan demikian perguruan tinggi tersebut dapat meningkatkan kepuasan serta kualitas layanan atau pelayanan yang diberikannya.

4. Kepuasan Pelanggan

Untuk memahami mengenai kualitas pelayanan dalam konteks pelanggan, maka terdapat dua aspek penting yang harus dipahami yaitu aspek sikap (*attitude*) dan aspek kepuasan (*satisfaction*). Sikap adalah ekspresi dari perasaan yang terdalam yang menunjukkan kecenderungan apakah seseorang simpatik atau tidak terhadap objek (layanan). Sedangkan kepuasan adalah tercapainya atau terpenuhinya apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap suatu barang atau jasa atau suatu layanan.⁶

Kedua hal tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan para pelanggan atau yang akrab disebut sebagai kepuasan pelanggan. Apabila dihubungkan dengan kegiatan pemberian layanan atau pelayanan, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penerima layanan adalah kepuasan pelanggan yang dinilai sebagai hasil akhir dari sebuah transaksi atau pemberian layanan atau pelayanan. Berangkat dari hal ini, maka kepuasan pelanggan adalah merupakan hal yang perlu dikaji oleh penyedia jasa atau layanan guna tersampainya tujuan yang dijanjikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan (konsumen layanan).

C. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk kualitatif deskriptif dimana objek dideskripsikan dan diberikan gambaran tentang kondisi atau realita mengenai problematika yang dihadapi dalam pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda.

⁴ Abdul Zahir dkk, "Analisis...", hlm 649.

⁵ Abdul Zahir dkk, "Analisis...", hlm 647.

⁶ Nita Yura Roslina, "Analisis Komparatif Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi dan Fakultas ISIP Universitas Jenderal Ahmad Yani", dalam *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship*, No. 2, Vol. 09, 2015, hlm 23.

Selain itu, penelitian ini bermaksud memahami dan menjelaskan keadaan atau realita serta membantu menawarkan solusi terhadap problema yang dihadapi.

Fokus penelitian adalah problema yang dihadapi dalam pemberian kualitas pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Metode observasi sebagai langkah awal dalam penelitian, supaya diperoleh gambaran awal mengenai keadaan dan realita yang ada di pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini adalah sebagai teknik pengumpulan data yang paling utama. Dengan adanya wawancara maka peneliti akan memperoleh data dari sumber yang berkaitan langsung dengan problema yang dihadapi dalam kualitas pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Wawancara yang akan dilakukan ini akan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara yang dilakukan dapat berupa wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan sebagai usaha peneliti untuk mendapatkan data-data mengenai aktivitas pelayanan akademik.

4. Triangulasi Data

Untuk membuktikan keabsahan data maka digunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

D. Hasil Penelitian

Hasil dari observasi yang dilakukan saat penelitian adalah sebagaimana yang tertera pada tabel 1.

Tabel I. Hasil Observasi

No.	Aspek yang diamati	Kualifikasi		Uraian
		Ya	Tidak	
1	Merancang <i>Standar Operational Procedure</i> (SOP)		✓	SOP diperoleh dari pihak pimpinan fakultas atau lembaga (Institut)
2	Merancang <i>Job Description</i> (uraian tugas) sub bagian administrasi akademik mahasiswa dan alumni		✓	<i>Job Description</i> (uraian tugas) berdasarkan SOP yang ada
3	Menyiapkan kebutuhan pelayanan administrasi akademik mahasiswa dan alumni	✓		
4	Mendistribusikan, merekapitulasi daftar hadir dosen dan mahasiswa yang aktif dan tidak aktif	✓		

5	Memberikan layanan registrasi dan heregistrasi mahasiswa baru dan lama	✓		
6	Memberikan layanan permohonan cuti kuliah		✓	Diberikan oleh pihak pimpinan fakultas, pihak layanan akademik hanya membantu administrasi persyaratan saja (stemple surat)
7	Memberikan layanan ketentuan aktif kembali		✓	Diberikan oleh pihak pimpinan fakultas, pihak layanan akademik hanya membantu administrasi persyaratan saja (stemple surat)
8	Memberikan layanan mutasi keluar		✓	Diberikan oleh pihak pimpinan fakultas, pihak layanan akademik hanya membantu administrasi persyaratan saja (stemple surat)
9	Memberikan layanan administrasi KRS dan KHS	✓		
10	Memfasilitasi pelaksanaan perkuliahan dan ujian mahasiswa	✓		Sarana dan prasarana perkuliahan oleh sub bagian umum, sedangkan sarana ujian mahasiswa oleh sub akademik mahasiswa
11	Memfasilitasi pengajuan beasiswa mahasiswa		✓	Diberikan oleh pihak pimpinan fakultas atau lembaga (Institut)
12	Menginput nilai mahasiswa	✓		
13	Mengarsipkan dokumen akademik mahasiswa dan alumni	✓		
14	Membukukan dokumen akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	✓		

Tabel II.
 Akumulasi Faktor Utama Penyebab Problema Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Samarinda

No.	Faktor Penyebab Problema Pelayanan, dari Pandangan Peneliti Berdasarkan Seluruh Faktor Penyebab yang Ditemukan	
	Penyedia Layanan	Penerima Layanan
1	Lemahnya aturan	Lemahnya aturan
2	Rendahnya rasa kesadaran diri mengenai hak dan kewajiban seorang petugas atau penyedia layanan	Rendahnya kesadaran diri mengenai hak dan kewajiban seorang penerima layanan

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi di atas, maka diketahui bahwa perihal penyusunan SOP dan *Job Description* (uraian tugas) bukanlah merupakan tanggungjawab atau wewenang dari pihak yang bertugas pada layanan akademik fakultas, melainkan wewenang oleh pihak pimpinan fakultas atau lembaga (Institut). Kemudian pada perihal memberikan layanan permohonan cuti kuliah, aktif kembali dan mutasi juga bukan merupakan tanggungjawab layanan yang diberikan oleh pihak layanan akademik fakultas, melainkan langsung oleh pihak pimpinan atau lembaga (Institut).

Sedangkan yang benar menjadi tanggungjawab pihak layanan antara lain ialah; menyiapkan kebutuhan pelayanan administrasi akademik mahasiswa dan alumni, mendistribusikan dan merekapitulasi daftar hadir dosen dan mahasiswa yang aktif dan tidak aktif, memberikan layanan registrasi dan heregistrasi mahasiswa baru dan lama, memberikan layanan administrasi KRS dan KHS, memfasilitasi pelaksanaan perkuliahan dan ujian mahasiswa, menginput nilai mahasiswa, mengarsipkan dokumen akademik mahasiswa dan alumni, dan membukukan dokumen akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan termasuk hasil observasi dan wawancara seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sri Safari selaku kepala sub bagian akademik mahasiswa dan alumni, beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk pembagian tugas atau *job* kita sesuai dengan kegunaan fungsi layanan di masing-masing loket. Seperti untuk surat menyurat dan keperluan umum, maka pelayanannya adalah di loket A bagian kasubag umum. Untuk legalisir, pamparfan, registrasi dan fasilitas ujian seperti lembar ujian maka pelayanannya adalah di loket B bagian akademik mahasiswa dan alumni. Untuk keperluan layanan akademik prodi maka pelayanannya adalah pada masing-masing loket layanan jurusan atau prodi, untuk prodi PAI dan MPI di loket C, prodi PGMI dan PIAUD di loket D, dan prodi PBA dan TBI di loket E.”⁷

Pengungkapan ini senada pula dengan yang diungkapkan oleh Bapak Achmad Taqim selaku staff sub bagian akademik mahasiswa dan alumni, beliau mengungkapkan bahwa:

⁷ Sri Safari, Kepala Sub Bagian Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, *Wawancara*, Samarinda, 07 Mei 2019.

“Perihal *job description* atau uraian kerja kami di sini sudah cukup jelas. Untuk seperti Ibu Sri, Ibu Henni dan saya sendiri di sub bagian akademik kemahasiswaan dan alumni. Jadi kami melayani pelayanan yang berkaitan dengan mahasiswa dan alumni, seperti registrasi, legalisir, paraf, dan kalau saya sendiri khusus di bagaian penanganan yang berkaitan dengan perbaikan data yang terkait keperluan mahasiswa yang ada di SIAKAD yaa. Bagi staff-staff lain yang ada di masing-masing loket prodi bertugas dalam pelayanan yang berkaitan dengan prodi masing-masing. Kemudian di loket ujung atau loket A itu untuk pelayanan umum, peminjaman, sarana dan prasana serta surat-meyurat.”⁸

Selama perjalan perkembangan pelayanan, layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan juga mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan, baik pada pergantian wakil dekan bagian akademik, kepala sub bagian umum, kapala sub bagian akademik, dan beberapa staff yang bertukar posisi atau pun berganti petugas dengan yang baru. Perubahan-perubahan ini juga menimbulkan beberapa efek pada proses pengupayaan manajemen dan pelayanan layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Achmad Taqim selaku staff sub bagian akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kami di sini, di layanan akademik FTIK ini telah mengalami beberapa kali pergantian kepemimpinan dan staff. Seperti contoh baru-baru ini bergantinya wakil dekan akademik FTIK yang sebelumnya oleh Bapak Bahrani sekarang digantikan oleh Ibu Etty Nurbayani yang kepemimpinannya baru berjalan kurang dan lebih satu bulan, kemudian kasubag umum yang awalnya oleh Bapak Suhendar sekarang digantikan oleh Bapak Sukimin dan telah berjalan kepemimpinannya selama beberapa tahun ini. Bergantinya kasubag akademik yang awalnya Ibu Alfita dan sekarang digantikan oleh Ibu Sri yang telah berjalan kepemimpinannya selama kurang-lebih satu semester. Berdasarkan pergantian ini juga mempengaruhi beberapa hal dalam pelayanan akademik FTIK, khususnya untuk internal yaa. Seperti adanya kemungkinan perubahan SOP pelayanan dan beberapa kebijakan lainnya. Mengenai SOP ini juga kita belum tahu apakah tetap dengan yang lama atau ada yang baru, nah ini masih harus dikoordinasikan. Perubahan juga terjadi pada beberapa surat terkhusus pada bagian penandatanganan surat, yang menjadikan format surat harus diperbarui termasuk yang ada pada blanko tarbiyah yang juga harus diupdate kembali yang terkadang pada pengupdatean ini juga mengalami beberapa kesalahan sehingga muncul juga beberapa problema yaa.”⁹

Berdasarkan pengungkapan di atas dapat dicermati bahwa dalam perjalan pergantian kepemimpinan atau beberapa staff juga akan berdampak kepada beberapa perubahan lainnya. Perubahan tersebut adalah segala hal yang berkaitan dengan keakademikan mahasiswa termasuk dalam layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Perubahan tersebut pada umumnya akan terjadi pada perubahan SOP, pengupdatean surat terkhusus pada perihal yang berwenang memberikan keputusan

⁸ Achmad Taqim, Staff Sub Bagian Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, Samarinda, *Wawancara*, 14 Mei 2019.

⁹ Achmad Taqim, Staff..

surat atau tandatangan, dan yang terbaru adalah *pengupdatean* pada berkas yang ada pada blanko tarbiyah dan beberapa kebijakan lainnya. Perubahan-perubahan tersebut menimbulkan beberapa efek dan cenderung dapat menimbulkan problema baru dalam pelaksanaan layanan akademik FTIK IAIN Samarinda.

Pada pelaksanaan pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda juga mengupayakan pelayanan pada segi pemenuhan fasilitas layanan, yaitu dengan berubahnya ruang layanan yang didesain secara berdampingan antara satu loket dengan loket layanan lainnya. Perubahan desain ruang layanan tersebut diharapkan dapat menunjang pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada seluruh mahasiswa yang berlayanan. Loket yang berdampingan dengan loket lainnya juga akan mempermudah dalam menjalin koordinasi dengan staff layanan lainnya, serta diharapkan pula menambah kenyamanan dalam melakukan layanan akademik baik bagi staff layanan yang bertugas ataupun bagi mahasiswa yang berlayanan. Namun, seiring berjalannya pelayanan tersebut ternyata terdapat beberapa ketidaknyamanan baik bagi staff loket layanan ataupun mahasiswa. Ketidaknyamanan ini terjadi dari segi desain lubang loket dan jendela loket layanan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh beberapa staff loket layanan, di antaranya yaitu yang diungkapkan oleh Ibu Miftah selaku staff layanan loket pada program studi PIAUD, beliau mengungkapkan bahwa:

“Sekarang ini desain loket yang berdampingan ini menjadikan kami lebih mudah dalam berkoordinasi antar staff, karena pintu ruangan kami saling terhubung. Namun, ada kekurangan dari desain ruang layanan ini, yaitu pada lubang loket layanan yang kurang atau bisa jadi tidak efektif. Dikatakan demikian karena desainnya yang setengah lingkaran dan kecil membuat kami sulit berkomunikasi dengan mahasiswa yang sedang berlayanan di loket layanan. Desain tersebut membuat suara dari dalam ruangan tidak terdengar keluar, dan begitu sebaliknya suara dari luar juga tidak terdengar ke dalam ruangan, sehingga hal ini menyebabkan kesulitan bahkan problema dalam melakukan pelayanan yang maksimal. Sebenarnya sudah ada jalan keluar untuk problema ini, yaitu dengan dibukanya jendela pada masing-masing loket layanan. Jendela tersebut diupayakan untuk mempermudah dalam pelayanan, namun sebenarnya juga masih terdapat kekurangan dan menimbulkan ketidakluwesannya atau ketidaknyamanan dalam layanan. Desain jendela yang harus dibuka tutup atas kebawah ini cukup membahayakan bagi para mahasiswa, karena rawan membuat mahasiswa terjepit dan apalagi jika skala mahasiswa yang berlayanan dalam jumlah yang banyak, dengan desain jendela yang demikian dapat mengganggu kenyamanan bagi mahasiswa yang berlayanan. Kami pun tidak tega melihat orang-orang yang berlayanan merasa terjepit atau tidak leluasa. Harapan kami semoga akan adanya perubahan desain jendela yang lebih aman, ini juga demi keamanan dan kenyamanan dalam layanan akademik FTIK.”¹⁰

Hal yang selaras juga diungkapkan oleh Bapak Asriansyah selaku staff layanan pada loket program studi PGMI, beliau mengungkapkan bahwa:

“Desain loket yang saling berdampingan ini dirasa sangat memudahkan dalam komunikasi antar staff layanan. Namun, juga ada kekurangan dari segi desainnya terkhusus pada desain lubang loket yang untuk sekarang

¹⁰ Miftah Lidya Afiandani, Staff Loket Layanan Akademik Program Studi PIAUD Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, 16 Mei 2019.

ini tidak efektif karena sudah ada jendela loket. Dulu jika ada yang ingin berlayanan mahasiswa harus menunduk-nunduk bahkan sampai posisi harus jongkok, agar suaranya terdengar ke dalam loket layanan, begitu juga staff loket layanan juga harus berteriak agar suara terdengar sampai keluar. Hal tersebut sangat menjadi problema dalam layanan. Seiring berjalannya waktu akhirnya dibuatkan jendela layanan untuk menanggulangi problema lubang loket yang tidak efektif tadi. Namun, desain jendela ini pun juga menimbulkan problema baru, yaitu dengan desainnya yang harus dibuka tutup keatas dan kebawah membuat ketidaknyamanan dan cenderung menimbulkan bahaya atau ketidakamanan dalam layanan. Desain jendela yang demikian sering membuat mahasiswa terjepit apalagi pada saat layanan sedang ramai-ramainya, akan ada mahasiswa yang terjepit dan ada juga mahasiswa yang terhantam daun jendela. Desain jendela tersebut sangat membahayakan keselamatan dalam layanan. Harapannya semoga desain jendela ini segera dirubah demi keamanan dalam layanan akademik FTIK kedepannya.”¹¹

Terlihat juga pada saat diadakannya observasi, terdapat dokumentasi yang menunjukkan hal yang selaras seperti yang diungkapkan oleh Ibu Miftah dan Bapak Asriansyah.



Gambar 1. Lubang loket layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

¹¹ Asriansyah, Staff Locket Layanan Akademik Program Studi PGMI Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, *Wawancara*, Samarinda, 16 Mei 2019.



Gambar 2. Jendela layanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Kedua gambar (gambar 1 dan 2) merupakan dokumentasi yang menunjukkan keadaan loket dan jendela layanan yang ada pada ruang layanan akademik FTIK IAIN Samarinda.

Berdasarkan beberapa pengungkapan dan dokumentasi di atas dapat diketahui bahwa dalam pelayanan akademik terdapat problema dalam hal kenyamanan dan keamanan. Hal tersebut dilihat dari segi desain jendela yang cenderung membahayakan keselamatan. Sedangkan dalam suatu layanan perihal mengenai keamanan dan kenyamanan adalah termasuk dalam dimensi jaminan yang harus dipenuhi, dengan terpenuhinya dimensi jaminan pada suatu layanan maka akan menumbuhkan kualitas yang baik pada suatu layanan termasuk pada layanan atau pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda.

Problema-problema seperti di atas juga terjadi pada perihal fasilitas pelayanan akademik. Bagi penyedia layanan khususnya layanan akademik FTIK IAIN Samarinda fasilitas minim menimbulkan beberapa problema, di antaranya yaitu mengenai keterbatasan sarana dan prasarana penunjang kerja layanan seperti; kurangnya ketersediaan printer yang seharusnya masing-masing loket program studi memiliki satu printer untuk satu loket. Namun ternyata satu printer dipergunakan untuk dua program studi yang saling berdampingan atau sejurusan, ketersediaan rak arsip yang masih terbilang kurang karena setiap tahunnya akan adanya berkas-berkas atau arsip-arsip baru lainnya yang juga sama penting, ketersediaan jaringan koneksi internet yang masih kurang baik karena pada saat ini sudah menggunakan basis *online* dan data serta sebagian arsip disimpan secara *online*, maka jaringan koneksi internet yang baik dan stabil sangat diperlukan, karena dengan minimnya jaringan koneksi internet maka kinerja layanan akan mengalami keterbatasan dan juga problema.

Problema-problema ini adalah sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Achmad Taqim selaku staff sub bagian akademik, beliau mengungkapkan bahwa:

“Dalam pelayanan layanan akademik FTIK, kami juga mengalami beberapa kendala diperihal fasilitas kerja yang mempengaruhi pelayanan akademik. Di antaranya seperti kekurangan diperihal ketersediaan printer. Seharusnya demi keefektifan dan kualitas layanan yang baik setiap loket layanan akademik program studi memiliki printer masing-masing, namun sampai saat ini satu printer masih digunakan untuk dua program studi. Hal ini sangat menjadi problema karena pekerjaan akan tertunda, apa lagi jika dalam skala besar dan bersamaan yang dimana

harus digunakan secara bergantian. Seperti contoh program studi PAI dan MPI, dimana PAI dengan jumlah mahasiswa yang sangat banyak dan MPI juga yang memiliki jumlah mahasiswa terbanyak ke dua setelah program studi PAI. Maka dalam mengeprint untuk kepentingan yang berkaitan dengan layanan akademik mahasiswa akan sangat mengalami problema, sehingga sering jika layanan pada kedua prodi ini mengalami keterlambatan kinerja dibanding kinerja pada layanan akademik lainnya, walaupun sebenarnya problema ini juga terjadi pada loket layanan program studi lainnya. Kemudian problema juga terjadi pada perihal jaringan internet dimana dahulu kami juga menggunakan jaringan internet yang sama dengan mahasiswa sehingga kami harus berebut jaringan internet, namun seiring berjalannya waktu sekarang kami menggunakan jaringan internet yang berbeda dengan mahasiswa. Sekarang layanan akademik menggunakan jaringan LAN sehingga jaringan internet tersebut hanya bisa digunakan oleh PC yang ada di ruang layanan akademik saja. Namun, dari penerapan jaringan internet menggunakan jaringan LAN ini juga mengalami beberapa permasalahan atau problema yaitu jika *server* LAN mati akibat pemadaman listrik, maka kinerja kami pun menjadi terhambat karena hampir semua layanan kami menggunakan basis internet ikut terhenti. Problema tersebut juga disebabkan *server* yang terletak jauh dari ruang layanan akademik yaitu berada di ruang Jurusan Pendidikan Islam yang tak jarang jika sebelumnya terjadi pemadaman listrik dan kemudian listrik menyala kembali, pengaktifan *server* sering terabaikan karena ketidak tahuan atau keterlambatan akan pengaktifan *server* LAN layanan akademik. Ketika diruang layanan akademik tidak tersedia jaringan internet, maka dalam menangani keluhan dan kepentingan mahasiswa yang berkaitan dengan data yang ada SIAKAD, kinerja akan mengalami kendala sehingga layanan terpaksa ditunda sampai dengan kembali pulihnya jaringan internet pada ruang layanan akademik FTIK.”¹²

Berdasarkan pengungkapan di atas dapat dimengerti dengan jelas bahwa benar terjadi problema dalam pelayanan akademik terkait dengan ketersediaan fasilitas penunjang layanan. Setidaknya standar fasilitas layanan haruslah terpenuhi guna tercapai pelayanan akademik yang diharapkan oleh semua pihak. Berdasarkan sudut pandang penyedia layanan pada perihal ketersediaan fasilitas juga mengalami problema terkait ketersediaan alat perkuliahan.

Penunjang kinerja layanan tidak hanya dari segi pemenuhan fasilitas saja, dalam kinerja keandalan staff pun juga menjadi tolak ukur bagi kemajuan dan keberhasilan kinerja layanan. Kinerja layanan kemampuan seorang staff minimal haruslah memenuhi standar kerja seperti; kemampuan melayani para pelanggan dengan baik dan kemampuan bekerja sesuai uraian tugas dengan baik. Pada kegiatan pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda, standar kerja para staff pun juga menjadi tolak ukur baik bagi penyedia layanan sendiri ataupun bagi para pelanggannya yaitu mahasiswa. Pada pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda, seluruh staff memiliki uraian tugas yang sesuai dengan tugasnya masing-masing. Staff di bagian layanan akademik pun memiliki kepribadian yang beraneka ragam, namun dalam kinerja semua diharapkan profesional dengan tugasnya. Tidak dipungkiri dalam pelayanan akademik masih terdapat beberapa

¹² Achmad Taqim, Staff...

kekurangan. Kekurangan tersebut baik yang berhubungan dengan kepribadian staff dalam melakukan pelayanan atau pun yang berhubungan dengan kemampuan bekerja.

Mengenai kekurangan yang berhubungan dengan kepribadian staff yaitu pada sikap dan bahasa komunikasi staff pada saat pelayanan. Sedangkan kekurangan yang berhubungan dengan kemampuan kerja yaitu pada kerapian dan ketepatan penyelesaian pekerjaan. Pengupayaan pemberian layanan yang berkualitas selalu menjadi tujuan utama dalam pelayanan akademik FTIK IAIN Samarinda. Perubahan dan perbaikan terus dilakukan demi terwujudnya pelayanan akademik yang berkualitas bagi seluruh pihak atau *stakeholder* kampus.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang problematika pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (FTIK IAIN) Samarinda, diketahui terdapat beberapa problema. Faktor utama penyebab problema tersebut terjadi dan juga diketahui beberapa solusi atau upaya yang telah dilakukan sebagai wujud penanganan atau penanggulangan dari adanya problema tersebut. Peneliti juga menawarkan beberapa solusi atau upaya untuk beberapa problema yang belum teratasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Taqim, Staff Sub Bagian Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, Samarinda, *Wawancara*, 14 Mei 2019.
- Asriansyah, Staff Loket Layanan Akademik Program Studi PGMI Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, *Wawancara*, Samarinda, 16 Mei 2019.
- Miftah Lidya Afiandani, Staff Loket Layanan Akademik Program Studi PIAUD Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, 16 Mei 2019.
- Nita Yura Roslina, “Analisis Komparatif Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi dan Fakultas ISIP Universitas Jenderal Ahmad Yani”, dalam *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship*, No. 2, Vol. 09, 2015, hlm 23.
- Sri Safari, Kepala Sub Bagian Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Samarinda, *Wawancara*, Samarinda, 07 Mei 2019.
- Sukimin. 2018. Standar Operasional Prosedur Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK).
- Zahir, Abdul dan Saputra, Saddang. 2015. “Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo”. Dalam *Jurnal Universitas Cokroaminoto Palopo*. No 1. Vol. 02. ISSN 2443-1109.